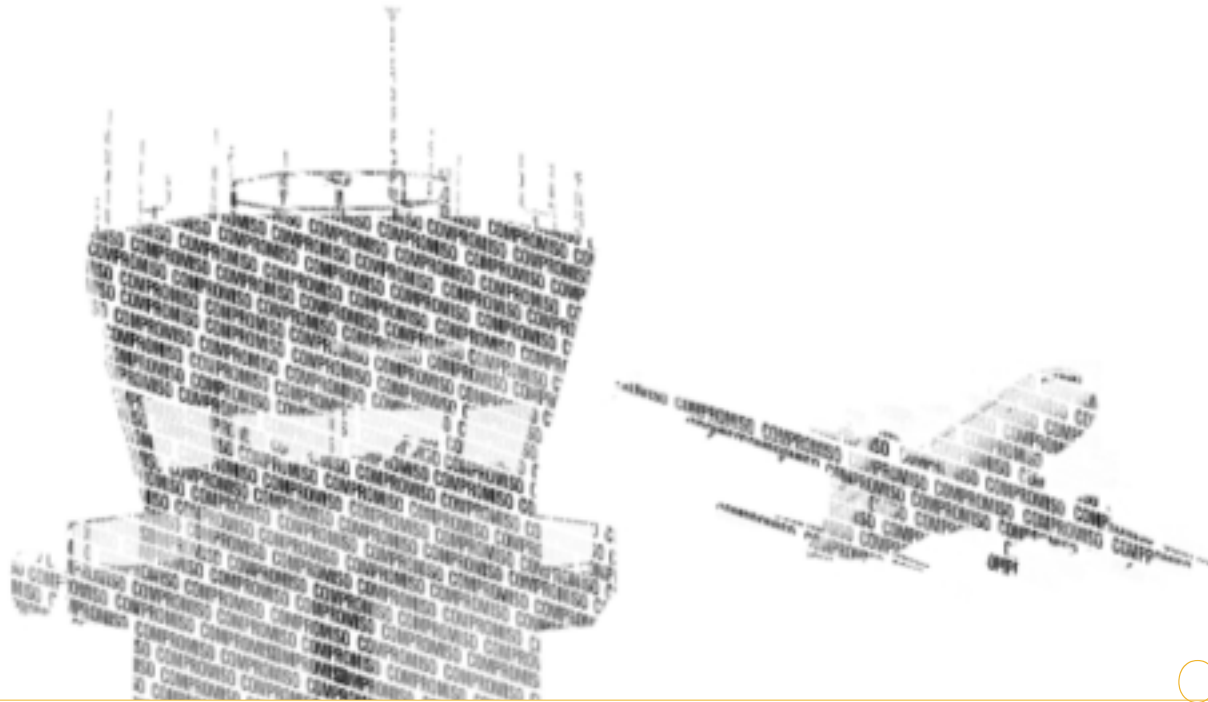




RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008



CARTA DEL PRESIDENTE

CARTA DEL PRESIDENTE



El ejercicio 2008, al que se refiere el Informe Anual que tiene en sus manos, se recordará por dos circunstancias que han marcado los resultados no solo de Iberia, sino en general de todo el sector aéreo. Me refiero, en primer lugar, al precio del combustible, que mostró una gran volatilidad a lo largo del año, alcanzando un precio récord de 150 dólares por barril en verano, para luego bajar hasta cifras en torno a los 50 dólares. En segundo lugar, la crisis económica y financiera mundial mostró su cara más virulenta en la segunda mitad del año, y se está prolongando con toda crudeza en 2009, provocando caídas del Producto Interior Bruto en numerosos países y un retroceso histórico en el tráfico aéreo.

En España, adicionalmente, la expansión del tren de alta velocidad en algunas rutas domésticas tradicionalmente de muy alta demanda también ha repercutido en una caída del tráfico aéreo.

Con un entorno tan poco positivo, Iberia ha conseguido volver a cerrar el ejercicio con beneficios, 32 millones de euros de beneficios consolidados, convirtiéndose el ejercicio 2008 en el decimotercero consecutivo en positivo, algo insólito en el sector.

Aun siendo positivos, es indudable que son significativamente peores que los alcanzados en 2007, un año histórico por otra parte. Lo que explica esa evolución es el enorme aumento en el gasto de combustible, un 45,5

por ciento más que en 2007, que supone nada más y nada menos que 521 millones de euros adicionales a una partida de gastos que ya llevaba varios años creciendo. Los 1.666 millones de euros que ha pagado Iberia por combustible de aviación representan más del 30 por ciento de los gastos de explotación del Grupo, y un 33,6 por ciento del negocio del Transporte.

Por el contrario, las políticas de contención de gastos y de reestructuración de la red han vuelto a tener éxito, lográndose una reducción del 5,6 por ciento en el resto de gastos de explotación.

Los ingresos de explotación se redujeron levemente, un 1,3 por ciento, aunque esa diferencia tiene que ver con la depreciación del dólar respecto al euro. De haberse mantenido el tipo de cambio estable, los ingresos se habrían incrementado ligeramente.

La demanda tuvo una evolución más débil que la oferta, fruto fundamentalmente de la situación económica actual, lo que se ha traducido en un coeficiente de ocupación 1,6 puntos inferior al de 2007. Aun así, el 80 por ciento de ocupación media logrado sigue estando en lo más alto entre los operadores de red europeos y cuatro puntos por encima de la media de las compañías de la AEA (Asociación de Líneas Aéreas Europeas).

El negocio de mantenimiento, un año más, ha tenido un comportamiento positivo, aumentando su facturación a terceros un 8,7 por ciento, consolidando y ampliando la cartera de productos y clientes en propio o en colaboración con socios como Singapore Technologies Aerospace. También en 2008 iniciamos la construcción de un nuevo hangar de mantenimiento en Barcelona, el único que tendrá capacidad para albergar aviones de más de 100 plazas en toda Cataluña, y que cuando se concluya, en 2010, será el más moderno y tecnológicamente más avanzado de todo el Sur de Europa y podrá dar servicio, entre otras, a las compañías que operan en el aeropuerto de El Prat.

En estos momentos de crisis financiera y de falta de liquidez en los mercados, también quiero subrayar que la compañía cerró el año con una sólida situación financiera, con un patrimonio neto de 1.564 millones de euros y con un saldo de caja disponible de 2.351 millones de euros.

También destaca la evolución de la productividad, otro de los elementos que han contribuido a la reducción de los costes unitarios. La productividad del personal (medida en AKO por empleado) aumentó un 3,9 por ciento

respecto a 2007, y la utilización de la flota (medida en horas bloque por avión) se incrementó un 4,3 por ciento, hasta alcanzar 10 horas diarias por avión, una cifra histórica para la compañía y probablemente la mejor del sector entre compañías comparables.

Aparte de las cifras propiamente dichas, algunos de los aspectos más relevantes de 2008 han tenido que ver con operaciones corporativas o de mejora de la posición de Iberia en los mercados mundiales. Así, lo más destacado es que iniciamos un proceso de negociación para explorar una posible fusión con British Airways. También el acuerdo con British y American Airlines para explotar conjuntamente las rutas entre Europa y Norteamérica, para cuya ejecución necesitamos la inmunidad antimonopolio que está tramitándose en la actualidad. Finalmente, el proceso de fusión entre Clickair y Vueling para crear la mayor compañía de nueva generación de España y una de las mayores de Europa, continúa avanzando de acuerdo con los planes previstos y finalizará en la segunda mitad de 2009.

Con el año 2008 concluyó también el Plan Director 2006-2008, que tenía entre sus objetivos la revisión y optimización de la red, la mejora de los ingresos y la calidad, la mejora de la productividad de los recursos y la reducción de costes.

Con respecto a la revisión del programa de vuelos, ésta se ha completado por encima de las previsiones del propio Plan. Cada vez somos una compañía en la que las rutas de largo radio tienen más peso, y ya representan casi un 50 por ciento de los ingresos de pasaje cuando en 2005 eran apenas el 35 por ciento.

También hemos reforzado nuestro liderazgo en las rutas entre Europa y América Latina, pasando del 17,6 por ciento de cuota en 2005 al 19,2 en 2008. Ese liderazgo es aún mayor en el mercado de negocios, gracias a nuestra clase Business Plus y a la amplia red de vuelos, destinos, frecuencias y conexiones de la compañía, pasando del 19,2 por ciento antes del Plan al 21,9 por ciento en 2008.

Si una de las apuestas fuertes de la compañía era aumentar los ingresos y la calidad, el mejor reflejo de que se ha logrado son las cifras de tráfico en Business Plus, con un crecimiento del 45 por ciento en el número de pasajeros con respecto al inicio del Plan. Gracias precisamente a una mayor participación

del tráfico de negocios, en estas rutas de largo radio los ingresos unitarios han aumentado un 23 por ciento.

Otra de las áreas donde más han crecido los ingresos ha sido en Mantenimiento, donde ha aumentado un 83 por ciento la facturación total a terceros con relación a 2005.

Hemos concluido también el proceso de modernización y homogeneización de la flota, de tal forma que ahora disponemos de solo dos modelos de avión, lo que nos permite una mejora de la eficiencia de la operación y un importante ahorro de los gastos operativos. La edad media es ahora de 7 años, una de las más bajas de entre las compañías de red. Gracias a ello, hemos podido incrementar la utilización de nuestra flota hasta 10 horas/día, lo que supone casi un 10 por ciento más que antes del Plan. Además, esta modernización supone importantes ventajas para el entorno, al tratarse de aviones mucho más silenciosos y eficientes en el consumo del combustible, y por tanto con significativamente menores emisiones de gases a la atmósfera.

En cuanto a plantilla, ésta se ha reducido, mediante medidas no traumáticas, en un 12,8 por ciento respecto a 2005, casi cuatro puntos más que lo previsto. La productividad del personal durante los tres años de vigencia del Plan ha aumentado en un 19,2 por ciento.

Finalmente, el balance económico. Los beneficios de explotación han estado en línea con lo previsto en el Plan Director, mientras que los ingresos y los beneficios consolidados han superado las previsiones.

Durante el transcurso de 2008 estuvimos trabajando también en el Plan Estratégico para 2009-2011, que tiene muy en cuenta el entorno macroeconómico mundial y que, pese a ello, o precisamente por ello, está claramente orientado a la mejora de los ingresos y de la calidad del servicio al cliente, en todas las áreas y negocios de la compañía.

El pilar esencial es, sin lugar a dudas, el Plan Integral de Mejora del Servicio al Cliente. Un Plan que contempla la inversión de 150 millones de euros en el próximo trienio para las distintas mejoras, entre ellas la completa renovación de la clase Turista de largo radio y el inicio del diseño de la nueva Business de largo radio, la remodelación de las salas Vip en aeropuertos clave, la agilización de los procesos para clientes Business y un claro enfoque hacia la mejora de la actitud de servicio al cliente.

Seguiremos reforzando el liderazgo con América Latina y Europa y manteniendo nuestra presencia en el mercado doméstico.

En términos económicos, el objetivo es recuperar los niveles de rentabilidad con un margen de EBITDAR por encima del 14 por ciento de media en el trienio, afianzando la actual solidez financiera del Grupo.

Finalmente, nuestro objetivo global es situar a Iberia como referente estratégico en un mercado que, como todos ustedes saben, está en continua transformación.

En cualquier caso, y siguiendo con la práctica habitual de la compañía de adaptarse rápidamente a las circunstancias del mercado, que tan exitosa ha resultado en el pasado, Iberia ha puesto en marcha un plan de contingencia para hacer frente a la actual crisis económica internacional y caída de la demanda, con medidas como una reducción de capacidad de más de un 4 por ciento en 2009, el aplazamiento en la entrega de nuevos aviones, la cancelación temporal del *wet lease* o la revisión de todos los gastos e inversiones. El propósito es, como en ocasiones anteriores, aprovechar la flexibilidad de la que la compañía se ha dotado para ajustar la oferta a la demanda y volver a crecer cuando las circunstancias cambien. Esa ha sido una de las bases del éxito de Iberia en el pasado, y lo será también en el futuro.

Por otra parte, en cuanto a las iniciativas que hemos llevado a cabo como empresa socialmente responsable, destaca la revisión del modelo de Responsabilidad Corporativa para adaptarlo a las nuevas directrices del Plan Estratégico 2009-2011 y a las mejores prácticas actuales del mercado. El modelo establece el marco de actuación en aspectos tales como el desempeño ambiental y social, y la relación de la compañía con los grupos de interés.

Los esfuerzos de Iberia en este sentido han posibilitado la entrada, simultáneamente, en los selectivos *Dow Jones* Mundial y Europeo de Sostenibilidad, y además en el *FTSE4Good* IBEX por primera vez. Todos estos índices reconocen las mejores prácticas en responsabilidad social de las empresas, y constituyen un valor añadido para nosotros y una motivación más para seguir mejorando día a día.



Fernando Conte
Presidente de Iberia

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

INTRODUCCIÓN

1. IBERIA RESPONSABLE

- 1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa de Iberia
- 1.2 Relación de Iberia con sus grupos de interés
- 1.3 Iberia y la sociedad
- 1.4 Principales indicadores de la RC durante 2008
- 1.5 Iberia en los índices de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Indexes y FTSE4Good IBEX
- 1.6 Premios y reconocimientos relacionados con la RC durante 2008

2. MEDIO AMBIENTE

- 2.1 La gestión ambiental en Iberia
- 2.2 Cambio Climático operaciones vuelo
- 2.3 Calidad del aire local operaciones vuelo
- 2.4 Contaminación acústica operaciones vuelo
- 2.5 Emisiones atmosféricas actividades tierra
- 2.6 Consumo de recursos actividades tierra
- 2.7 Residuos actividades tierra
- 2.8 Entorno y biodiversidad

3. CLIENTES

- 3.1 Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser
- 3.2 Los clientes de Iberia Cargo
- 3.3 Los clientes de Iberia Mantenimiento
- 3.4 Los clientes de Iberia Handling
- 3.5 Garantías para todos nuestros clientes

4. ACCIONISTAS

- 4.1 Desarrollo de los distintos negocios de Iberia en 2008
- 4.2 Cumplimiento de los objetivos del Plan Director 2006-2008 y elaboración del Plan Estratégico 2009-2011
- 4.3 Gestión de Riesgos
- 4.4 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción
- 4.5 Buen Gobierno
- 4.6 Gestión de la innovación
- 4.7 Gestión de la marca

5. PROVEEDORES

- 5.1 El valor de la responsabilidad en la cadena de suministro
- 5.2 Sistema de Gestión de Compras
- 5.3 Mecanismos de pago a los proveedores
- 5.4 Relaciones específicas del sector transporte aéreo

6. EMPLEADOS

- 6.1 Plantilla y relaciones laborales
- 6.2 Satisfacción, comunicación interna y motivación
- 6.3 Formación y Desarrollo
- 6.4 Servicios al Empleado: IBPersonas
- 6.5 Ética y Códigos de Conducta
- 6.6 Igualdad de oportunidades y diversidad
- 6.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar
- 6.8 Seguridad y salud laboral

6.9 Asistencia y beneficios sociales

6.10 Voluntariado social

6.11 Empleo de personas con discapacidad

7. SOCIEDAD

7.1 Principales colaboraciones

7.2 Objetivos de Desarrollo del Milenio

7.3 Participación en asociaciones y fundaciones

7.4 Inversión responsable

ANEXOS: Contenidos e Indicadores según GRI 3.0

INTRODUCCIÓN

Acerca de esta Memoria

La Memoria de Responsabilidad Corporativa de Iberia L.A.E, S.A. – en adelante, *Iberia o la compañía* - se elabora anualmente y tiene por objetivo satisfacer las expectativas de información de los diferentes grupos de interés de la compañía, en cuanto a sus impactos económicos, sociales y medioambientales.

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

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

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



Auto-declaración del nivel de aplicación de la Guía GRI 3 correspondiente a "A+"
Tanto la verificación externa de la presente memoria como los contenidos e indicadores reflejados en la misma, se encuentran en correspondencia con el máximo grado A+ de cumplimiento de las recomendaciones establecidas por el Global Reporting Initiative.



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

Iberia es la compañía aérea líder en España y en el mercado Europa-América Latina.
Es una de las compañías de red más rentables, con trece años consecutivos de beneficios.
Vuela a más de 100 destinos en todo el mundo, con presencia en 40 países de Europa, América, África y Oriente Próximo.
Cuenta con una de las flotas más jóvenes del sector, con 119 aviones.
El capital humano está formado por 22.500 empleados.
Iberia cotiza en la Bolsa Española desde el año 2001, formando parte del selectivo IBEX 35.
En 2008-09, forma parte de los dos índices <i>Dow Jones Sustainability Indexes</i> , <i>World y Stoxx</i> , y del <i>FTSE4Good IBEX</i> .
Es miembro fundador de oneworld , alianza de aerolíneas que abarca todo el planeta.
Es la novena compañía del mundo en la industria del mantenimiento de aviones, motores y componentes, dando servicio a más de 100 clientes de todo el mundo.
Es el primer operador de <i>handling</i> – asistencia en tierra de pasajeros y aviones – de España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles.



El sector del transporte aéreo

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

Para más información sobre los impactos que el transporte aéreo genera en los ámbitos económico, social y ambiental: www.atag.org/files/ATAG%20brochure-124015A.pdf



Iberia en el sector: sus tres negocios

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

- El mantenimiento de aeronaves, motores y componentes.
- La asistencia en tierra (*handling*) de pasajeros y de aviones.

Cada uno de ellos tiene sus propias características de mercado, además de estar *afectados por la crisis actual en todos los sectores de actividad económica*.

Transporte aéreo de pasajeros y mercancías

El mercado del transporte aéreo se enfrenta a los siguientes retos:

- La expansión de los operadores de bajo coste y de medios alternativos de transporte, como el tren de alta velocidad, está provocando una pérdida de cuota en los mercados domésticos de las compañías de red tradicionales.
- En Europa se está produciendo un proceso de concentración entre las compañías de red.
- El precio del combustible está experimentando un fuerte incremento en los últimos años, lo que reduce los márgenes de beneficios de las líneas aéreas.
- La congestión del tráfico aéreo, especialmente en Europa, condiciona el crecimiento del negocio.
- Los mercados emergentes de Asia – especialmente India y China – y Oriente Medio, van a aumentar la presión competitiva en las rutas de largo radio.

Mantenimiento de aeronaves, motores y componentes

Este mercado, conocido internacionalmente como MRO (Maintenance, Repair & Overhaul), actualmente tiene tres tendencias:

- Las compañías aéreas de bajo coste no consideran el mantenimiento como parte de su negocio, por lo que lo subcontratan.
- Paralelamente, las organizaciones de mantenimiento de las compañías tradicionales están aumentando sus servicios a terceros.
- Las empresas de MRO independientes crecen mediante acuerdos o compras de otras compañías, para penetrar en mercados en expansión.

Asistencia en aeropuertos

El mercado del *handling*, especialmente en España, está sufriendo una gran transformación, caracterizada por:

- La liberalización del sector que, en España, ha significado la concesión de, al menos, dos licencias en cada aeropuerto, y que está provocando una gran competencia entre las empresas adjudicatarias.
- Como consecuencia de lo anterior, la presión para bajar los precios de estos servicios está obligando a las empresas tradicionales a realizar un gran esfuerzo en costes para mantener la competitividad.
- Las ampliaciones de los aeropuertos de Barajas en Madrid y de El Prat en Barcelona están permitiendo el crecimiento de las compañías aéreas en estos dos *hubs*, tradicionalmente congestionados.

El Plan Estratégico de Iberia está orientado a la potenciación de estos tres negocios, tratando de optimizar sus procesos y los resultados de cada uno de ellos a través de la calidad de sus productos y servicios. La organización de la compañía está alineada con esta estrategia:







Iberia en el sector: oneworld y asociaciones

Iberia forma parte de una de las tres grandes alianzas mundiales de compañías aéreas, **oneworld**, también integrada por **American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Lan Chile, Malev, Qantas y Royal Jordanian**. La alianza ofrece 632 destinos conjuntos en 134 países, con 8.000 vuelos diarios, lo que supone un despegue o aterrizaje cada cinco segundos; y da empleo a 296.028 personas.

La flota total de **oneworld** es de 2.176 aviones. Las líneas aéreas de la alianza están modernizando sus flotas con la incorporación de hasta 1.200 aviones más eficientes en el consumo de combustible, aeronaves que emiten menos gases y son un 50 por ciento más silenciosas que hace una década. De hecho, desde el año 2000, ya se han recibido 590 de estos aviones más ecológicos, por un valor de 50.000 millones de dólares, y, en los próximos años, se espera la renovación de otras 580 aeronaves.

oneworld también trabaja, individualmente y en grupo, con las autoridades de aeropuertos y control de tráfico aéreo para paliar la causa más importante del gasto innecesario de combustible en el sector: la congestión del espacio aéreo.

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

	IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
	AEA: Asociación de Aerolíneas Europeas.
	ALA: Asociación de Líneas Aéreas que operan en España.
	ACETA: Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo.
	ATAG: Grupo de Acción del Transporte Aéreo, con representantes de todos los sectores de la industria: líneas aéreas, aeropuertos, proveedores de servicios, asociaciones de pilotos y de controladores aéreos, asociaciones de viajes y de turismo, etc. Tiene como objetivo fomentar un desarrollo sostenible de las infraestructuras y de los servicios aéreos a nivel mundial. Para difundir estos principios, ATAG ha creado un instrumento en la red, www.enviro.aero/ , apoyado y financiado por la industria de la aviación comercial.

1. IBERIA RESPONSABLE

1.1. Modelo de Responsabilidad Corporativa de Iberia

Coincidiendo con la finalización del Plan Director 2006-2008 y la elaboración del Plan Estratégico 2009-2011, que marca las líneas de actuación de la compañía para los próximos 3 años, al igual que en anteriores ocasiones, Iberia ha realizado una revisión de su modelo de gestión de la Responsabilidad Corporativa – *en adelante RC* –, para adecuarlo a las tendencias actuales y alinearlo con las nuevas directrices estratégicas.

La actualización del modelo se ha llevado a cabo mediante un **proceso de revisión**, por parte de los responsables de los sistemas de gestión vinculados a la RC y de la relación permanente con los grupos de interés de la empresa, a través de la realización de entrevistas durante los meses de octubre y noviembre de 2008.

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LA RC EN IBERIA			
DIRECCIÓN	ÁREA	RESPONSABILIDADES	GRUPOS DE INTERÉS
Asesoría Jurídica y Secretaría del Consejo	--	Gobierno Corporativo	Accionistas
Comunicación	Publicidad y Patrocinio	Difusión externa de la RC y Representación de Iberia en los Foros de RSC.	Todos
Financiera y Estrategia Corporativa	Relaciones con los Accionistas	Relación directa con Accionistas	Accionistas
Financiera y Estrategia Corporativa	Compras	Relación directa con Proveedores	Proveedores
Recursos Humanos	Desarrollo de Recursos Humanos	Relación directa con Empleados	Empleados
Relación Cliente	Conocimiento del Cliente Servicio al Cliente	Relación directa con Clientes (Pasajeros)	Clientes
Auditoría Interna y Calidad	Medio Ambiente	Sistemas de Gestión Medioambiental	Todos
	Calidad	Sistemas de Gestión y de Medición Calidad	Clientes
	Innovación	Gestión e impulso de la Innovación	Todos
	Riesgos de Negocio	Coordinación interna de la RC, Memoria Anual y candidatura a índices de sostenibilidad	Todos

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

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

El resultado final del proceso de revisión ha sido el acuerdo en un Modelo común de Responsabilidad Corporativa, que consta de:

- **Concepto de Responsabilidad Corporativa:** qué se entiende en la compañía por RC.
- **Instrumentos de la RC:** cuáles son las bases para una efectiva gestión de la RC en Iberia.
- **Política de Responsabilidad Corporativa:** cuáles son los principios y objetivos de la RC, y cómo se despliegan y aplican en las diversas áreas de gestión de la empresa.
- **Ámbitos de aplicación de la RC:** cuáles son los principales aspectos de gestión relacionados con la RC.
- **Grupos de Interés y expectativas identificadas:** para asegurar que se tienen en cuenta todos los grupos de interés y sus expectativas.

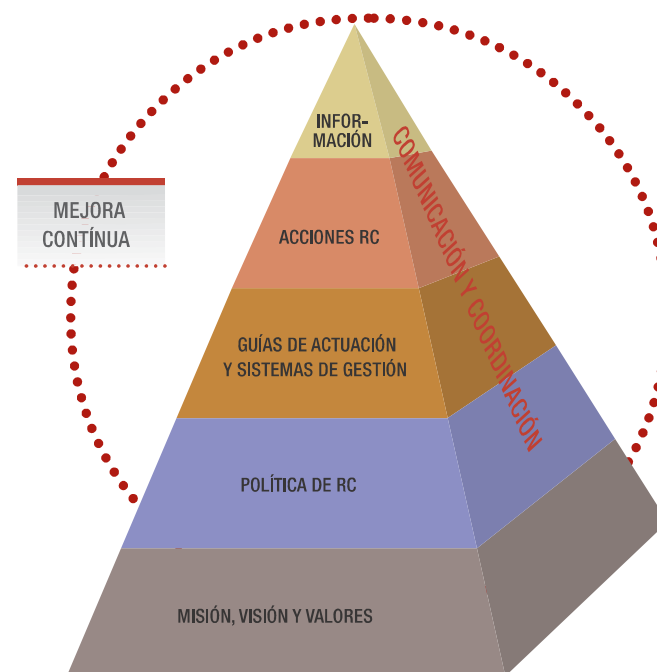
CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

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



Instrumentos de la Responsabilidad Corporativa

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



Política de Responsabilidad Corporativa

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

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

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTRA VISIÓN

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

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

NUESTROS VALORES

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



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

La Responsabilidad Corporativa se integra en los diferentes sistemas de gestión que se van implantando en la compañía: Plan Estratégico, Riesgos, Control Interno, Seguridad, Calidad, Medio Ambiente, Salud laboral, Compras, etc.

Todos ellos incorporan la evaluación y la mejora continua en su aplicación, y establecen medidas de control para asegurar que la gestión de las actividades que se desarrollan en la empresa es sostenible.

Esta política se concreta en los siguientes objetivos:

Objetivos generales de responsabilidad corporativa en Iberia:

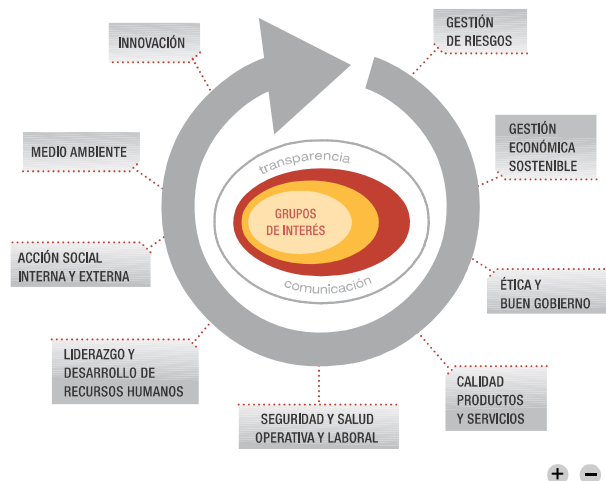
- Mantener una posición de liderazgo en rentabilidad económica, seguridad y fiabilidad.
- Obtener el reconocimiento de la sociedad en términos de transparencia, compromiso social y defensa de los derechos humanos.

- Desarrollar las actividades aplicando las mejores prácticas ambientales de acuerdo con una utilización racional de los recursos naturales.
- Responder a las principales expectativas de los grupos con los que la empresa se relaciona:
 - Garantizando el mejor servicio a sus clientes en calidad y responsabilidad, respetando la protección de sus derechos.
 - Creando valor para sus accionistas, promoviendo los valores de respeto al entorno y distribución de la riqueza.
 - Apoyando las iniciativas y los proyectos de acción social promovidos por sus empleados.
 - Fomentando el desarrollo personal, laboral y social de sus empleados, en un marco de igualdad de oportunidades.
 - Promoviendo el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios.
 - Colaborando con las instituciones, administraciones públicas y empresas del sector en todas aquellas iniciativas que resulten de interés.
 - Participando en proyectos de desarrollo socioeconómico, cultural, educativo y deportivo allí donde se desarrollen sus actividades.
- Velar por el cumplimiento de estos objetivos, realizando un seguimiento permanente orientado a la identificación de oportunidades para la mejora continua de la gestión de la RC.



Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Corporativa

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



Grupos de interés

La compañía mantiene identificados sus diferentes grupos de interés, y dispone de procedimientos para recopilar información relativa a sus expectativas, a través de canales de comunicación ya establecidos:



1.2. Relación de Iberia con sus grupos de interés

A continuación se exponen los canales de comunicación y un resumen de las principales acciones realizadas en 2008 y en curso para el 2009 en relación con las expectativas detectadas en los grupos de interés:

Grupo de Interés	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2008/09
CLIENTES: Pasajeros	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> www.iberia.com www.iberia.com/atencioncliente. Serviberia: servicio 1211 Oficinas de venta directa. Departamento dedicado a la atención al cliente. Programa de fidelización Iberia Plus y seguimiento personalizado a través de herramientas CRM. Encuestas de calidad percibida. Informes de los subcontratados. 	Puntualidad Calidad de servicio Transparencia en precios Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la puntualidad. Documento para la justificación de retrasos. Nuevo modelo de obtención y análisis del Nivel de Calidad Percibida del servicio. Certificación ISO 9001:2000 de la Unidad de Atención al Cliente. Iberia.com herramienta que permite una búsqueda de vuelos en función del presupuesto máximo establecido por el cliente. Nuevo sistema de franquicia de equipajes. Certificación de seguridad IATA's Operational Safety Audit – IOSA. Certificación ISO 27001 de Seguridad de la Información (en curso).
	Publicaciones: <ul style="list-style-type: none"> Revista Ronda Iberia Diario Iberia Universal Revista Iberia Plus Revista Excelente 		
CLIENTES: Agentes de carga	www.iberia-cargo.com opciones@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2000	Seguridad Puntualidad Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de seguridad IATA's Operational Safety Audit – IOSA. Mejora de los procesos en las Terminales de Carga. Proyecto billon electrónico de carga e-FREIGHT (en curso).
CLIENTES: Compañías Aéreas	Negocio de Mantenimiento Aeronáutico: <ul style="list-style-type: none"> www.iberiamaintenance.com maintenance@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2000 	Puntualidad Fiabilidad Calidad Seguridad Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto construcción de Hangar de mantenimiento en Barcelona (en curso). Proyecto optimización gestión del handling GAUDI (en curso). Certificación de seguridad IATA's Operational Safety Audit – IOSA.
	Negocio de Asistencia en aeropuertos: <ul style="list-style-type: none"> http://handling.iberia.es airportservices@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2000 		Más información en el capítulo de Clientes
MERCADO: SECTORES TURISMO Y TRANSPORTE	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Iberia Plus Empresas. ServAgencias. Asistencia a congresos, ferias y foros del sector. Periódicas: <ul style="list-style-type: none"> Vistas a los puntos de venta de billetes de Iberia. 	Crecimiento Integración	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de la oferta: destinos, frecuencias, acuerdos de código compartido, oneworld (permanente). Entrada de nuevos socios en el programa de puntos de Iberia Plus (permanente). Gestión de la marca. <p>Ver capítulo de Accionistas</p>
ACCIONISTAS	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Departamento de la compañía dedicado exclusivamente a la relación con los inversores y accionistas: Inversor@iberia.es Sección específica en la web de Iberia para los inversores y accionistas: http://grupo.iberia.es Información pública y puntual de todos los hechos relevantes, también a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Periódicos: <ul style="list-style-type: none"> Publicación trimestral del Boletín del Accionista en http://grupo.iberia.es Informes anuales y Junta General de Accionistas. Día del Inversor y del Analista. 	Rentabilidad Buen Gobierno Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan Estratégico 2009-2011. Desarrollo de los negocios en 2008. Sistema informático interno para el registro de operaciones de compra/venta de acciones por parte de los directivos de la compañía. Aplicación web para facilitar un servicio de suministro de información personalizada, relativa a Iberia, a aquellos inversores o accionistas que así lo requieran. Eventos para el mantenimiento de la relación periódica con inversores. Desarrollo de nuevas funcionalidades en la página web de accionistas (en curso). <p>Más información en el capítulo de Accionistas</p>
PROVEEDORES	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Negociación Contratación Seguimiento Herramienta Arba Sourcing	Información de retorno Ética Fomento de buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Gestión de la Calidad de Compras. Proyecto de facturación electrónica para proveedores y contratistas (en curso). Inclusión permanente de cláusulas Global Compact de sostenibilidad en los contratos. Fomento de la responsabilidad social en las PYMES (en curso). <p>Más información en el capítulo de Proveedores</p>
EMPLEADOS	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Intranet / Extranet: ISPróxima. Portal del Empleado: ISPersonas. Buzones de sugerencias en ISPróxima e ISPersonas. Talones de anuncios, tanto online como físicos. Programa de reconocimiento a las propuestas de mejora. Periódicos: <ul style="list-style-type: none"> Comités de Empresa para negociación y seguimiento de los Convenios Colectivos, tanto online como físicos. Reuniones informativas de comunicación de resultados y objetivos al personal de estructura. Encuestas de satisfacción sobre la formación recibida. Encuestas de opinión sobre los servicios ofrecidos en ISPróxima. Publicaciones: <ul style="list-style-type: none"> Revistas de comunicación interna: Iberiaviva, Despega y OPS. 	Estabilidad Formación continua Seguridad y salud laboral Conciliación de la vida laboral y familiar Igualdad de oportunidades Asistencia y beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> XVIII Convenio Colectivo de Tierra Negociación colectiva para: - XIV Convenio Colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (en curso). - VI Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos (en curso). - Planes de desarrollo profesional (permanentes). - Campaña de prevención de trastornos músculo-esqueléticos (en curso). - Ley de Igualdad de Género: Estudio de diagnóstico para el establecimiento de un Plan de Igualdad (en curso). - Cumplimiento de la LISMI (Ley 13/82 de Integración Social de Minusválidos). <p>Más información en el capítulo de Empleados</p>

Grupo de interés	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2008/09
SOCIEDAD: CONCIENCIA DEL ENTORNO AMBIENTAL	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> En línea corporativa: http://grupos.iberia.es Compartir Social, con el Medio Ambiente Periodicas: <ul style="list-style-type: none"> Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa 	Cumplimiento de la legislación Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos operativos de navegación aérea, aproximación, aterrizaje y despegue, que permitan reducir la contaminación acústica en curso. Colaboración con las autoridades en la definición y seguimiento de nuevas medidas que disminuyan el ruido de contaminación ambiental en curso. Más información en el capítulo de Medio Ambiente
SOCIEDAD: MEDIO DE COMUNICACIÓN	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> prescindibles Sala de Prensa en http://grupos.iberia.es Servicio de suscripciones Sección "Redes Sociales" en la red social Iberia Periodicas: <ul style="list-style-type: none"> horas de prensa Reuniones de prensa Campañas publicitarias Ferias y Congresos de Sostenibilidad 	Transparencia Flexibilidad Rigor Rapidez Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Encuentros oficiales con los medios, para la comunicación de acciones comerciales, resultados económicos, y compromisos sociales y ambientales (permanente). Estudios de comunicación de la estrategia de Iberia en Barcelona en curso.
SOCIEDAD: INSTITUCIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Relación directa con cualquiera de las áreas, en función de cada caso. 	Colaboración Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con el Ministerio de Fomento, Adición QULI AENA (permanente). A lo largo de la Memoria se describen diversas colaboraciones con instituciones y Administraciones Públicas
SOCIEDAD: OJOS	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Departamento de la compañía dedicado a las inversiones de carácter social. Sección "Redes Sociales" en la red social Iberia. Periodicas: <ul style="list-style-type: none"> Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa 	Colaboración Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> Creación de espacio en bodages para el transporte de ayuda humanitaria (permanente). Compromiso con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (permanente). Más información en el capítulo de Sociedad



Adicionalmente a los canales de información y comunicación enfocados a cada grupo de interés, Iberia pone a disposición una encuesta online que permite valorar esta Memoria de Responsabilidad, en <http://grupo.iberia.es>.

Durante 2008 se han recibido 16 encuestas cumplimentadas, cuyos resultados han sido tenidos en cuenta y utilizados para mejorar la información que contiene esta Memoria.



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



Durante 2008, la compañía ha organizado los siguientes foros de intercambio de experiencias entre grupos de interés (multi- *stakeholder*):

- **IATA OPS FORUM** – “Fly green, Fly Smart, Fly Safe”, celebrado en Madrid los días 27 y 28 de febrero de 2008. Iberia fue la aerolínea anfitriona y se trataron aspectos relacionados con la seguridad, la eficiencia y el medio ambiente.
- **Congreso Europeo de Mantenimiento Aeronáutico** - “Green Aviation Forum & Maintenance, Repair and Overhaul (MRO) 2008”, celebrado en Madrid los días 24 y 25 de septiembre de 2008, organizado por la revista

especializada Aviation Week e Iberia. 134 aerolíneas de todo el mundo y más de 3.000 profesionales de la industria analizaron los nuevos retos a los que se enfrenta el sector, entre ellos los avances en materia medioambiental, como los combustibles alternativos y la nueva regulación europea; el incremento de la competencia en Oriente Medio o la subida del precio del petróleo. La agenda del congreso incluyó varias charlas y debates entre directivos de aerolíneas y fabricantes.

Iberia también ha participado activamente, entre otros, en los siguientes eventos multi- *stakeholder*:



- **Jornada organizada por el Colegio Oficial de Pilotos de la Aviación Comercial (COPAC) sobre transporte aéreo y medio ambiente**, celebrada en Madrid en febrero de 2008. La Dirección de Operaciones y la Unidad de Medio Ambiente de la Dirección de Auditoría Interna y Calidad de Iberia presentaron sendas ponencias sobre las medidas que adopta la compañía para reducir sus emisiones de CO₂ y para garantizar una correcta gestión medioambiental.
- **II Jornadas Latinoamericanas de Seguridad de Vuelo y Factores Humanos**: Del 24 al 26 de junio, Iberia participó en estas Jornadas celebradas en Quito. Este encuentro, al que asistieron más de 300 participantes, da continuidad a las primeras Jornadas celebradas hace dos años en Aranjuez (Madrid), organizadas por Iberia y la Universidad Juan Carlos I, y pioneras en esta materia. Su creación responde al interés y preocupación por la seguridad de vuelo como un bien social, el deseo de promocionar el estudio de los Factores Humanos como pieza clave de la seguridad de vuelo, la necesidad de integrar el ámbito práctico y académico sobre estas cuestiones, así como el deseo de estimular la colaboración y el intercambio de experiencias entre los países latinos, en el ámbito institucional y empresarial.
- **I Reunión del Comité de Medio Ambiente de Exceltur**, asociación española dirigida a promover la excelencia en el sector turístico español, celebrada en septiembre de 2008. La compañía participó en la primera de estas reuniones, que están orientadas a compartir y difundir las buenas prácticas ambientales existentes en el sector.

- **Comunicación en tiempos de crisis:** durante dos días, 28 y 29 de octubre, en el Instituto de Empresa, gestores de Comunicación de compañías como Iberdrola, Coca-Cola, Telefónica, Repsol, Inditex e Iberia, de bancos como Santander y BBVA, de instituciones como el Club de Excelencia en Sostenibilidad y de responsables de Medios, como el director de CincoDías, reflexionaron sobre la reputación corporativa en los tiempos actuales.
- **I Salón de la Logística y el Transporte de Madrid, Logitrans:** Iberia Cargo participó en la primera edición de este certamen, celebrado en la Feria de Madrid los días 10 a 12 de noviembre de 2008, que tiene por objetivo convertirse en la principal referencia en innovación para el sector logístico en el sur de Europa.
- **Congreso Nacional de Medio Ambiente:** Iberia participó la semana del 1 al 5 de diciembre en este Congreso, el foro medioambiental más importante de España, que está dirigido a la difusión del conocimiento, al fomento del diálogo y a la realización de propuestas en materia medioambiental. Dentro del Congreso, Iberia participó en la Jornada "Retos post-Kioto", junto a la Oficina Española de Cambio Climático y a distintas empresas de otros sectores.



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

1.3. Iberia y la sociedad

Iberia, como parte integrante de la sociedad a la que presta sus servicios, tiene en cuenta sus principales preocupaciones durante 2008:

- **Crisis económica:** Iberia es la primera aerolínea europea y la tercera del mundo mejor preparada para afrontar la crisis, según el ranking *"Top Performing Companies"* elaborado por **Aviation Week**, publicación líder

del sector y que realiza el estudio en función de parámetros como la liquidez y la salud financiera de cada compañía.

Además, cinco de las diez compañías aéreas mejor preparadas pertenecen a la alianza **oneworld**: British Airways, Finnair, Cathay Pacific, Qantas e Iberia.

www.aviationweek.com/media/pdf/tpc_2008/tpc_airlines_2008.pdf



En palabras del Presidente de Iberia, Fernando Conte, *"detrás de los resultados positivos que la compañía obtiene año a año, hay una estrategia definida en la que no se deja nada a la improvisación, hay una cultura del esfuerzo, la anticipación y el trabajo bien hecho"*.

En otras declaraciones de Fernando Conte a El Siglo (27-10-08): *"Todas las crisis, por muy dolorosas que sean para las familias, las empresas, y para todos los ciudadanos en general, representan siempre una oportunidad para mejorar, aprender de los errores y de los aciertos, corregir lo que ha fallado, y al mismo tiempo un estímulo para buscar nuevas alternativas de negocio, nuevas formas de gestionar las empresas y de prestar servicio a los clientes. (...)"*

Es, por tanto, la ocasión para impulsar las medidas de supervisión y control que eviten los excesos que han conducido a la situación actual; para exigir en todos los ámbitos la máxima transparencia y un buen gobierno no sólo sobre el papel sino en el ejercicio de cada día".

Es en el contexto de la Responsabilidad Social de las Empresas, en el que la compañía cree que se podrá dar respuesta a algunas de las causas que han llevado a la crisis y evolucionar hacia su solución.

En estos momentos de incertidumbre, Iberia va a seguir apostando por la gestión de los riesgos y oportunidades de sostenibilidad, para contribuir a la consecución de los objetivos establecidos en sus ámbitos de aplicación.

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

Más información en el capítulo de Medio Ambiente.

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

Más información en el capítulo de Empleados y en los Anexos.



- **Ayuda humanitaria:** Iberia está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio a través de aportaciones económicas y de recursos para proyectos de acción social, especialmente los promovidos por sus empleados.

Más información en los capítulos de Empleados y Sociedad.

- **Necesidad creciente de movilidad:** Junto a la franquicia **Iberia Regional/Air Nostrum** y a su participada **clickair**, la compañía cubre prácticamente la totalidad de los destinos de la península y de las Islas Baleares y Canarias. **Air Nostrum** se creó en 1994 para dar respuesta a las necesidades de vuelos entre las distintas regiones españolas. En la actualidad, ofrece vuelos a cerca de 60 destinos nacionales.



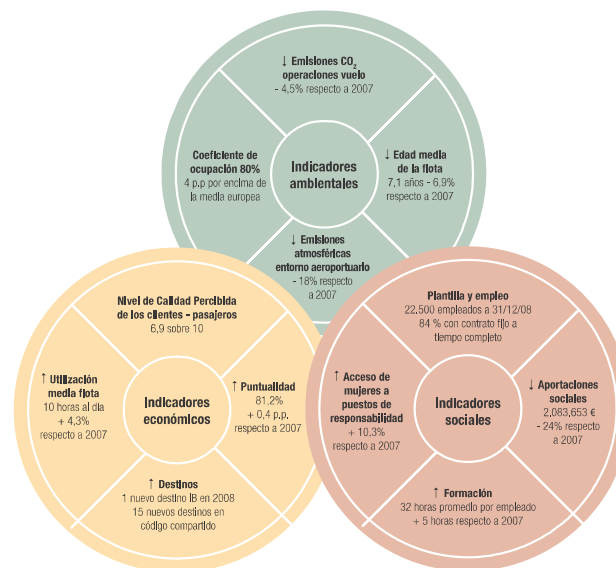
A través de acuerdos comerciales con diferentes líneas aéreas y de la alianza **oneworld**, que va sumando nuevos socios cada año, la compañía ofrece la posibilidad a sus clientes de volar a casi cualquier destino del mundo.

- **Desarrollo regional e integración:** Además de su presencia internacional, Iberia desarrolla su negocio de *handling* en la mayoría de los aeropuertos de España.

La compañía vende sus billetes en más de 8.000 agencias de viaje, gran parte de ellas repartidas en todo el territorio nacional.

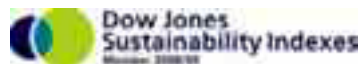
1.4. Principales indicadores de la RC durante 2008

En el siguiente gráfico se pueden ver indicadores clave en las dimensiones económica, ambiental y social, que se desarrollan en detalle en los capítulos y anexos de esta Memoria de Responsabilidad:



1.5. Iberia en los índices de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability Indexes* y *FTSE4Good IBEX*

Por tercer año consecutivo, Iberia vuelve a formar parte del selectivo índice mundial *Dow Jones Sustainability World Index*. Además, este año, y por primera vez, también ha sido seleccionada para el índice europeo, el *Dow Jones Sustainability STOXX Index*.



En septiembre de 2008, Iberia también fue incluida en el índice *FTSE4Good IBEX*, el otro índice de prestigio internacional en materia de RC.



La inclusión en estos índices supone un reconocimiento importante a los esfuerzos realizados por Iberia en el fomento y la gestión de la responsabilidad corporativa, y además, la evaluación recibida constituye un excelente instrumento para medir el impacto de sus actividades, siendo la base para la elaboración de los planes de acción y de mejora de la sostenibilidad, en línea con lo establecido en la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

1.6. Premios y reconocimientos relacionados con la RC durante 2008

- ✓ **Premios GEBTA 2008:** Iberia ha vuelto a ser distinguida por el consorcio europeo de agencias de viajes **Gebta**, esta vez con el galardón al mejor proveedor turístico especializado en el mercado de viajes de negocios. El premio reconoce la excelencia, innovación e iniciativa de la línea aérea por su labor en el sector turístico. El año anterior, Iberia recibió el premio por su liderazgo en vuelos domésticos y en los mercados que unen Europa y América Latina y por ofrecer conexiones directas en cerca de 200 destinos entre vuelos propios y compartidos.

- ✓ **Premio “Overhaul & Maintenance Award for Outstanding Achievement in Aviation MRO”:** organizados por Aviation Group se dirigen a directores y ejecutivos que, con su trabajo, han mejorado la eficiencia, la rentabilidad, la sostenibilidad, la confianza y la seguridad en sus compañías en particular y en la industria de MRO en general. El Director General de Iberia Mantenimiento ha sido galardonado por su “liderazgo ejemplar” en todos estos aspectos.
- ✓ **Mejor empresa europea de transporte en sus relaciones con el inversor:** Más de 1.300 analistas y gestores participaron en la encuesta de la prestigiosa revista económica “Institutional Investor Magazine”. Iberia es una de las pocas compañías considerada como la mejor, tanto por los gestores de fondos como por los analistas. En la situación actual, con muchos países de Europa y empresas sufriendo las consecuencias de la crisis, “los analistas e inversores están dando cada vez más importancia a la capacidad de las empresas para comunicar la estrategia de la compañía a sus accionistas”: www.iimagazine.com
- ✓ Según un estudio **comparativo realizado por Expansión** y publicado en noviembre de 2008, **Iberia es una de las sociedades del IBEX-35 que aporta al accionista más información** y de comprensión más sencilla.
- ✓ **Mejor Trayectoria Empresarial y Publicitaria:** Iberia fue reconocida con este premio organizado por la revista Actualidad Económica.
- ✓ **Leading Managers in Spain 2008:** el estudio de la firma **CRF and Eurotalent**, reconoce al equipo gestor de Iberia, liderado por Fernando Conte, como uno de los mejores de España, con especial mención a su compromiso con los grupos de interés: www.leadingmanagers.es/pdf/13%20IBERIA.pdf
- ✓ **Compañía Gold Class en sostenibilidad**, según el *Sustainability Yearbook 2009*, elaborado por PricewaterhouseCoopers (PwC) y Sustainable Asset Management (SAM Group). El informe también reconoce a Iberia como sector mover, es decir, una de las empresas que han tenido un avance más significativo en materia de RC durante reconoce a Iberia como *sector mover*, es decir, una de las

empresas que han tenido un avance más significativo en materia de RC durante 2008.



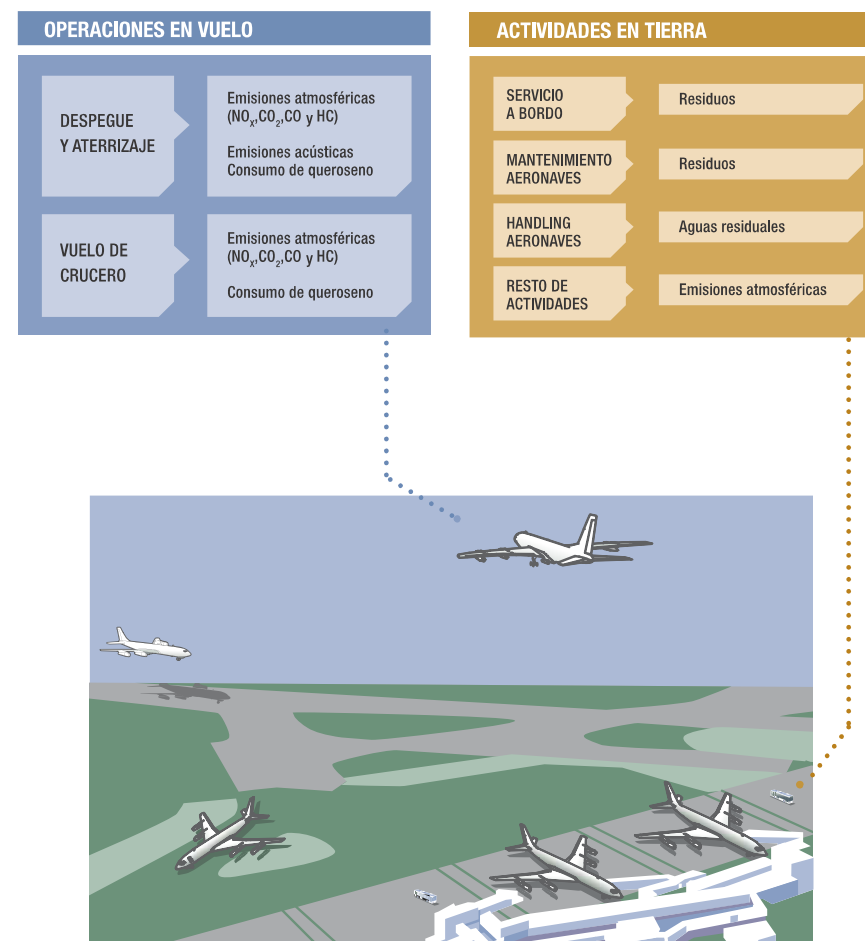
2. MEDIO AMBIENTE

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

2.1. La gestión ambiental en Iberia

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

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



Sistemas de gestión medioambiental

Los sistemas de gestión medioambiental permiten a las organizaciones que los implantan desarrollar sus políticas medioambientales, así como alcanzar los objetivos de gestión que se establecen. A continuación se muestra un esquema que recoge las fases principales de un sistema de gestión, y en particular de uno medioambiental:



En relación a las operaciones en vuelo, Iberia cuenta con procedimientos internos que aseguran la identificación de la normativa emergente así como de aquellas mejores prácticas existentes. A través del desarrollo de las funciones encomendadas a los comités internos y a las áreas técnicas de la compañía, se consigue la implantación de las variables medioambientales en los planes de renovación de la flota, así como la adopción de las mejoras prácticas en las operaciones de las aeronaves. Asimismo, la participación de Iberia en los grupos de trabajo nacionales e internacionales que tratan estos asuntos, permite a la compañía adaptar y mantener permanentemente actualizada su política en esta materia.



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

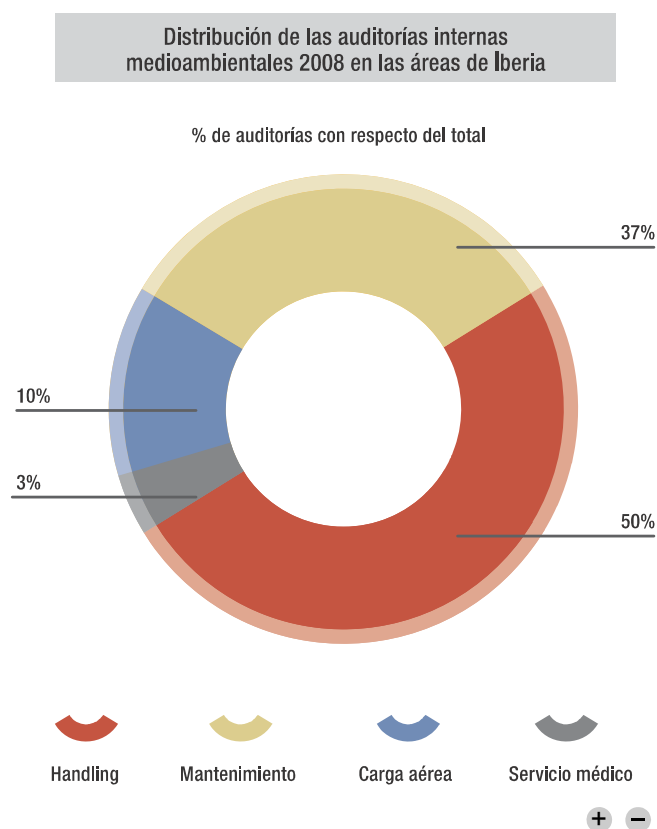
En este sentido, la Dirección General de Aeropuertos de Iberia dispone de la certificación de AENOR para su Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas UNE-EN ISO 9.001:2000 y UNE-EN ISO 14.001:2004, respectivamente. La particularidad se encuentra en englobar en un solo Sistema integrado la actividad de una treintena de Escalas en la red nacional de aeropuertos, con una plantilla afectada de 8.530 empleados.

Iberia dispone también de un Sistema de Gestión similar, implantado en la actividad de mantenimiento de aeronaves de Madrid. Se trata de uno de los certificados de mayor alcance que ha concedido AENOR en cuanto a superficie, variedad y cantidad de aspectos ambientales, así como número de personas afectadas, 3.845 empleados.



Auditorías ambientales

Durante 2008 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, Carga y Servicio Médico. Asimismo, con objeto de verificar a través de una entidad externa la gestión ambiental que se desarrolla en Iberia, en 2008 se han auditado por AENOR los emplazamientos que cuentan con la certificación ISO 14001:2004, sobre Sistemas de Gestión Ambiental.



Las no conformidades detectadas en las auditorías se resuelven en el plazo más corto a través de los correspondientes Planes de Acción.

Durante 2008 se han desarrollado en Iberia un total de 39 auditorías ambientales internas, que han supuesto un total de 42 jornadas de trabajo dedicadas a esta actividad.

Paralelamente a este proceso, la Dirección de Auditoría Interna de la compañía ha auditado en 2008 el procedimiento DAIC-MA-02 para el control de proveedores de Iberia con vinculación ambiental. Este procedimiento establece las pautas que debe seguir la organización durante el proceso de contratación con proveedores de productos o servicios con incidencia ambiental, tales como proveedores de equipos tierra con motor térmico, empresas de mantenimiento industrial o gestores de residuos. Gracias a esta auditoría, se ha conseguido definir un procedimiento interno más ágil y operativo.

Formación y sensibilización ambiental

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

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

Asimismo, a mitad de año, como iniciativa de colaboración en el ahorro de costes y sensibilización medioambiental, se llevó a cabo **a través de IBPróxima un proceso de consulta entre los empleados para obtener ideas sobre cómo alcanzar reducciones adicionales en el consumo de combustible**. Mediante este proceso se recibieron más de medio centenar de propuestas; muchas de ellas han sido seleccionadas y se están implantando actualmente.

En relación con la formación impartida durante este año en las actividades desarrolladas en tierra, en el área de *handling* se han impartido 165 cursos en los que los Gestores de Medio Ambiente han difundido el módulo de buenas prácticas ambientales a 1.172 empleados dentro de esta área de la compañía.

En la actividad de mantenimiento aeronáutico, se han impartido módulos de sensibilización a 164 empleados, y se ha distribuido al 100% de la plantilla afectada un Manual sobre la correcta gestión de residuos peligrosos y urbanos.

Asimismo, en la Dirección de Carga se han impartido 127 cursos sobre el correcto manejo de las mercancías peligrosas a 824 empleados.



Portada del Manual de sensibilización medioambiental de Iberia Mantenimiento, elaborado en 2008

Contabilidad ambiental

La contabilidad ambiental recopila información financiera con objeto de integrar las políticas económica y ambiental de la empresa, ayudando a conseguir una empresa más sostenible. En Iberia, la contabilidad ambiental facilita, por tanto, el proceso de toma de decisiones relativas a la actuación ambiental.

Junto a las inversiones medioambientales, se encuentran además los gastos relativos a la gestión y conservación ambiental, que en 2008 han alcanzado 1,2 millones de euros, los proyectos de consultoría ambiental, 195.000 euros, los relativos al personal dedicado a tareas medioambientales, 1 millón de euros y finalmente los que recogen los cánones y tasas aeroportuarias de carácter ambiental, que en 2008 han alcanzado 1,6 millones de euros.

OPERACIONES EN VUELO

2.2. Cambio Climático operaciones vuelo

El transporte aéreo se ha convertido en una parte integrante de la sociedad del siglo XXI que permite que tanto los pasajeros como las mercancías puedan abarcar grandes distancias a velocidades sin precedentes. Sin embargo, la aviación también contribuye al cambio climático. De acuerdo con el Panel Intergubernamental contra el Cambio Climático (IPCC), el sector de la aviación contribuye únicamente al 2% de las emisiones totales de CO₂ que se generan por el consumo de combustibles fósiles. En cualquier caso, las previsiones de crecimiento del tráfico aéreo implican que el sector debe tomar medidas para minimizar el aumento de estas emisiones.

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

Medidas adoptadas por Iberia contra el cambio climático

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

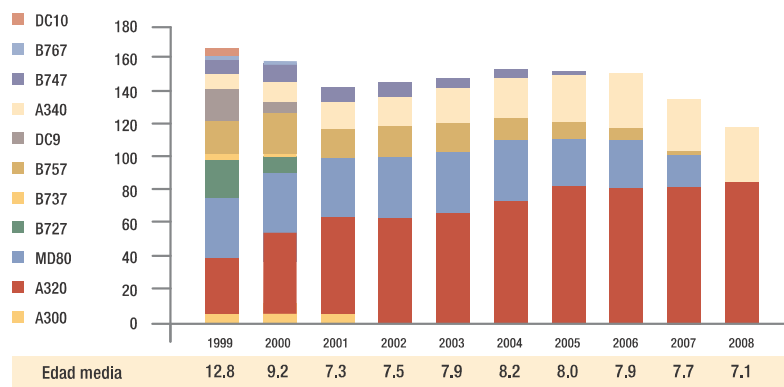
- Renovación de la flota

Iberia dispone actualmente de una flota de aviones muy moderna. Sólo en los últimos cinco años, ha retirado 76 aviones e incorporado otros 60 nuevos.

Este año, aunque inicialmente estaba previsto mantenerlos hasta mayo de 2009, Iberia ha retirado sus últimos MD87 y MD88 en octubre. Estos aviones eran los menos eficientes de su flota en cuanto a consumo de combustible: si se comparan los MD87 y MD88 con su equivalente en capacidad de la familia Airbus A320, se obtiene un ahorro de combustible del 15%.

La edad media de la flota de Iberia al finalizar 2008 es de 7,13 años, habiéndose reducido con respecto a los valores de 2007 en casi un 8%. Además, en torno al 45% de la flota tiene alrededor de 4 años de edad media. Según la IATA, la edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 10-12 años, lo que supone que la flota de Iberia es una de las más eficientes del mundo.

La renovación de la flota continuará en los próximos años. Esta medida reducirá la emisión de CO₂ por unidad transportada un 1,4% anual hasta 2012.



El gráfico recoge la composición y edad (en años) de la flota de Iberia en la última década. Destaca el proceso de unificación de modelos junto al rejuvenecimiento de los mismos. Una flota unificada es más fácil de gestionar y por lo tanto más eficiente medioambientalmente.

- Medidas operacionales

1. La disminución del peso de los aviones reduce directamente el consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO₂. Según cálculos internos, cada 100 Kg. adicionales que se transportan se consume una media de 3 Kg. más de combustible por hora de vuelo, o lo que es lo mismo, se generan 9,45 Kg. más de CO₂ por hora de vuelo.

A través de la reasignación de los aeropuertos alternativos de destino por otros más cercanos, la renovación del interior de las aeronaves de corto y medio radio (con nuevas butacas de cuero más cómodas y más ligeras), la reducción de la carga de agua potable (casi un 75% de reducción) o utilización de pinturas más ligeras para el fuselaje de los aviones, se están consiguiendo importantes reducciones de peso.



2. Los ajustes en la velocidad de crucero también ayudan a reducir las emisiones de CO₂. Según cálculos internos, un Airbus A340/300 que realiza la ruta Madrid-Nueva York volando a una media de 745 km/h, puede reducir esa velocidad a 735 km/h y ahorrar prácticamente 2 toneladas de CO₂ en el vuelo (el 0,5% aproximadamente del total de emisiones), con una diferencia en el tiempo de llegada que no supera los 5 minutos. La reducción de emisiones también se está alcanzando a través de la realización de los vuelos a niveles óptimos de altitud o la utilización de la mitad de los motores durante el trayecto al parking asignado en el aeropuerto.
3. Puede además citarse la optimización de las maniobras de aterrizaje. Así por ejemplo, con condiciones meteorológicas favorables y en aeropuertos con pistas largas, es posible aterrizar utilizando el freno motor o reversa al ralentí y con menos superficie de sustentación (*flaps*), por lo que el avión ofrece menor resistencia al aire y consume menos combustible durante la maniobra de aterrizaje. La aplicación de la aproximación con descenso continuado CDA (*Continuous Descent Approach*) en aquellos aeropuertos en los que este procedimiento está disponible.
4. Durante el mantenimiento aeronáutico también pueden adoptarse medidas para reducir las emisiones de cambio climático en vuelo: aumentar la frecuencia del lavado de los motores y del fuselaje del avión mejora la circulación del aire en las turbinas y consigue una aerodinámica más eficiente.
5. En 2008 también se ha mejorado la eficiencia energética y se han reducido las emisiones a través de la programación de los vuelos, la asignación de flotas para las diferentes rutas, la utilización de los aviones y la optimización del factor de ocupación. En concreto, el factor de ocupación en 2008 ha sido del 80%, por encima de las aerolíneas de red europeas, y la utilización de la flota ha alcanzado un record histórico para la compañía este año, con una media de 10 horas-bloque por avión al día.

6. Iberia también defiende la adopción de otras medidas que, sin estar directamente en su ámbito de actuación, pueden contribuir significativamente a reducir las emisiones de CO₂ de sus vuelos. En este sentido promueve desde 1989 la implantación del Proyecto de Cielo Único Europeo que está dirigido a la creación de un sistema de gestión unificado del tráfico aéreo Europeo. Su implantación podría suponer a una compañía como Iberia un ahorro anual de entre un 6 y un 12% de emisiones de CO₂. En diciembre de 2008 se ha aprobado el marco regulatorio de los Bloques Aeroespaciales Funcionales (FBA's), que podrían estar totalmente operativos en tres años. La compañía ha participado también durante 2008 en el Grupo de trabajo de rutas aéreas, coordinado por la Dirección General española de Navegación Aérea, con objeto de impulsar la optimización del uso del espacio aéreo español. La estrategia de crecimiento de Iberia se orienta a largas distancias donde la alternativa de otro modo de transporte es inexistente, lo que se traduce en mayor eficiencia energética por pasaje transportado. El porcentaje de ingresos procedentes de los trayectos cortos (inferiores a 400 Km) respecto al total se situó en 2008 en el 0,67%. Además, aproximadamente la mitad de los pasajeros en este tipo de rutas hacen conexión para dirigirse a otro destino, con que el porcentaje de ingresos para este tipo de rutas supone el 0,32%.

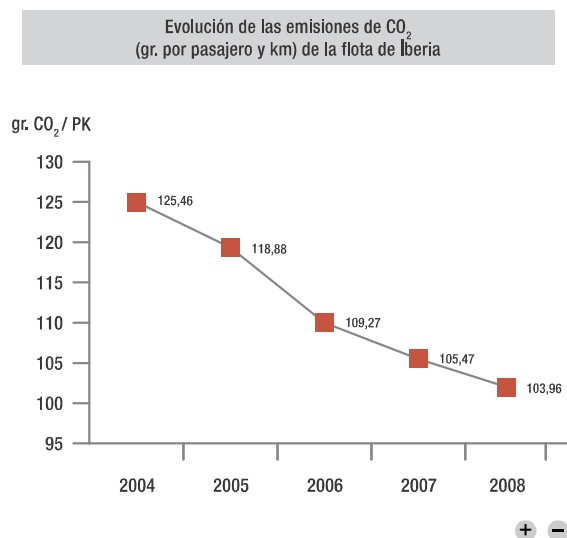
Este conjunto de medidas reducirán la emisión de CO₂ por unidad transportada un 1% anual hasta 2012.



- Resultados obtenidos con la adopción de estas medidas

Las emisiones de CO₂ en la aviación son directamente proporcionales al consumo de combustible (1 Kg de queroseno equivale aproximadamente a 3,15 Kg de CO₂). En este sentido, gracias a la adopción de las medidas citadas anteriormente, la compañía ha conseguido reducir las emisiones de CO₂ por unidad transportada un 17% acumulado en los últimos 5 años.

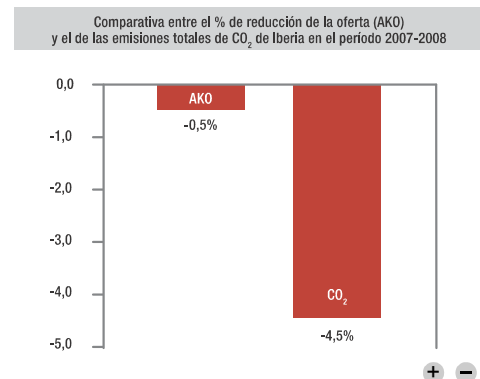
Además cabe añadir que en este mismo período de tiempo, sus emisiones totales no han crecido, a pesar de que la producción ha aumentando año a año.



La compañía ha reducido sus emisiones de CO₂ por unidad transportada un 17 % acumulado en los últimos 5 años.

El objetivo de la compañía es conseguir en 2012 una reducción de las emisiones de CO₂ por unidad transportada de un 6% respecto de las de 2008.

En el cálculo de las emisiones de CO₂ por unidad transportada ya está incluido el consumo de la actividad de transporte de carga, que en el caso de Iberia y al no operar aviones cargueros, está incluido en el consumo de los aviones de pasajeros: la carga transportada por Iberia en 2008 ha sido de 242.213 toneladas.



En el año 2008 ha habido una ligera reducción de la oferta (medida en número de asientos por kilómetro ofrecido) de un 0,54% respecto de 2007. Sin embargo, gracias a la renovación de la flota y a la adopción de otras medidas de ahorro de combustible, las emisiones totales de CO₂ de la compañía se han reducido por encima de este porcentaje, en un 4,57%.



EL PUENTE AÉREO MADRID-BARCELONA REDUCE UN 7% SUS EMISIONES DE CO₂

El puente aéreo de Iberia tiene más de 30 años de experiencia y une las ciudades de Madrid y Barcelona con hasta 44 frecuencias diarias en cada sentido.

Gracias a la importante renovación de flota de corto y medio radio efectuada por la compañía en 2008 (que ha afectado a más de 20 aviones), esta ruta redujo en 2008 un 6,8% sus emisiones totales de CO₂ con respecto a 2007, gracias a la mejora obtenida en su eficiencia energética (medida en emisiones de CO₂ por asiento ofrecido).

Esta reducción equivale a un ahorro de aproximadamente 12.100 toneladas de CO₂, o lo que es lo mismo, las emisiones de 120.000 vehículos realizando el trayecto de Madrid a Barcelona.

Además, a diferencia de otros medios de transporte terrestres entre Madrid y Barcelona, el puente aéreo de Iberia opera aviones con emisiones acústicas muy bajas y no requiere la construcción de trazados especiales que perjudican el entorno natural por el que discurren.

2.3. Calidad del aire local operaciones vuelo

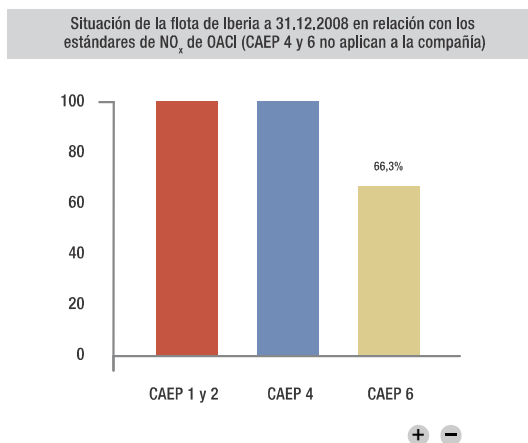
Emisiones atmosféricas en el entorno aeroportuario

La calidad del aire en el ámbito local aeroportuario se puede ver afectada por las emisiones que consisten principalmente en: óxidos de nitrógeno (NO_x), monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos no quemados (HC). Según datos de IATA, los avances técnicos han reducido las emisiones de las aeronaves de HC alrededor de un 90%. Asimismo con objeto de cumplir los objetivos ACARE 2020 (Consejo europeo asesor en investigación aeronáutica), se investiga actualmente para lograr una reducción del 80% de los NO_x respecto al año 2000.

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

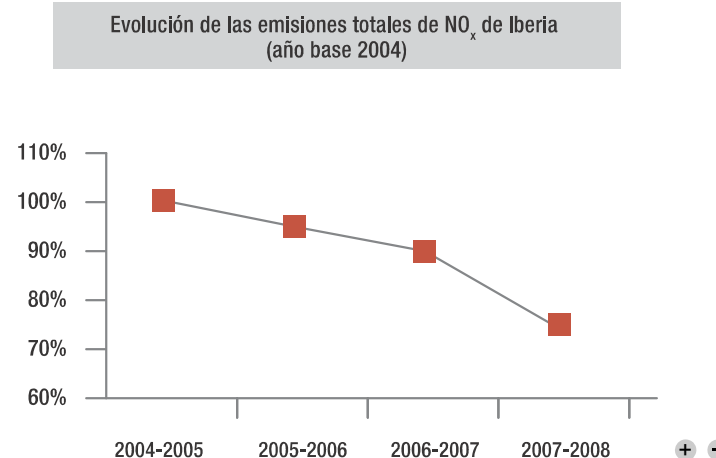
Los estándares de CO, NO_x y HC de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), controlan las emisiones durante las operaciones de las aeronaves en las zonas aeroportuarias (rodaje, aproximación, aterrizaje y despegue).

El gráfico recoge la situación en 2008 de la flota de Iberia en relación con los estándares de NO_x que le aplican (CAEP 1 y 2), así como con otros estándares más restrictivos (CAEP 4 y 6), que aunque no le son de aplicación, reflejan la avanzada tecnología que poseen los motores de la flota que opera la compañía.



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

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



El gráfico muestra la reducción acumulada del NO_x total emitido por la flota de Iberia en el período 2004-2008. Tomando 2004 como año base, el gráfico muestra el porcentaje de reducción acumulada en cada período. La reducción acumulada en los últimos 5 años asciende al 15,79%.

El importante descenso en 2008 se debe a la sustitución de la flota más contaminante, así como a la flexibilidad que posee la compañía en la utilización de los aviones más adecuados, de acuerdo con la oferta que exista.

2.4. Contaminación acústica operaciones vuelo

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

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

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

Medidas adoptadas por Iberia contra la contaminación acústica

- **Renovación de la flota:** Como se ha explicado anteriormente, Iberia dispone actualmente de una flota de aviones con una edad media de 7 años. Durante 2008, la compañía ha retirado sus últimos MD87 y MD88. Estos aviones han sido sustituidos por modelos Airbus 320, un 48% más silenciosos: la huella de ruido de un MD es de 5,0 Km², mientras que la de un A320 es de 2,6 Km².

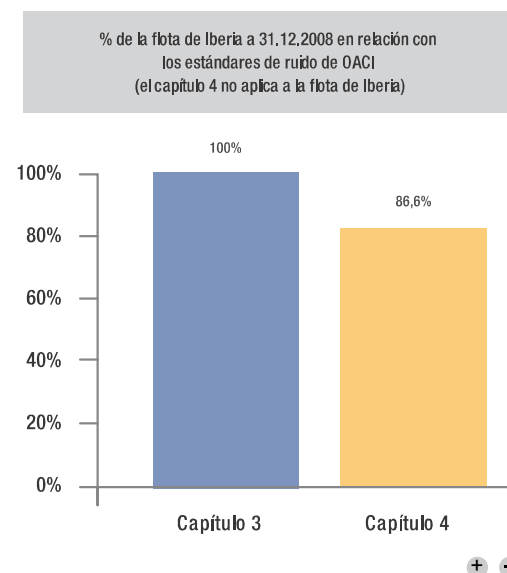
Evolución del número de aviones de la flota MD durante 2008, un 48% más ruidosa que la flota A320

Flota	Enero	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
MD87	9	6	0	0	0
MD88	11	11	7	4	0

+ -



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



El gráfico recoge la situación en 2008 de la flota de Iberia en relación con el estándar de ruido que le aplica (Capítulo 3), así como con el estándar más restrictivo (Capítulo 4), que aunque no le es de aplicación, refleja la avanzada tecnología que posee la flota que opera la compañía.

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

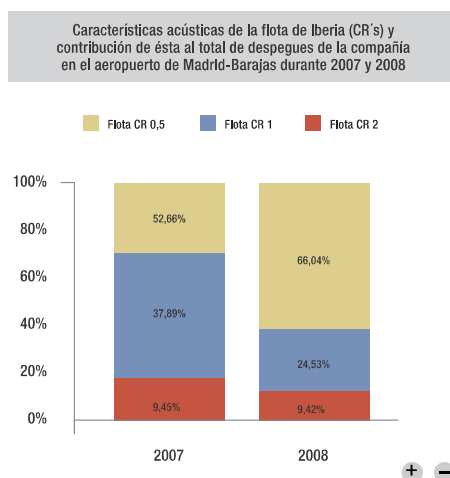
Además, desde 2006, Iberia y AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) colaboran en el desarrollo de un nuevo sistema de navegación denominada PRNAV (*Precision Area Navigation*), que permite a los aviones

seguir trayectorias más precisas. Este plan favorece a los núcleos urbanos próximos a trayectorias de aproximación y salida de los aeropuertos. La compañía tiene el 100% de su flota certificada para poder acogerse a este sistema y desarrolla estas nuevas maniobras en aquellos aeropuertos habilitados para ello. Iberia está presente asimismo en el Grupo técnico de análisis de trayectorias, creado por AENA, para impulsar la mejora de las rutas de salida y entrada al Aeropuerto de Madrid-Barajas, y así los impactos ambientales en el entorno aeroportuario.

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

Desde el año 2000, la Autoridad aeroportuaria AENA de Madrid-Barajas ha establecido de forma paulatina restricciones a las operaciones de las aeronaves con objeto de limitar la contaminación acústica. Para establecer estas restricciones se han clasificado las aeronaves en “cuotas de ruido” (CR's), de acuerdo con su ruido individual en los despegues.

Para los diferentes niveles de decibelios, existe una clasificación CR que abarca un rango de 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido). El bajo nivel de las emisiones acústicas de la flota de Iberia se manifiesta en que la compañía no opera ninguna aeronave por encima del nivel CR 2.



El gráfico muestra cómo los despegues realizados por la flota de Iberia en el Aeropuerto de Madrid-Barajas en 2007 y 2008 se distribuyen según la clasificación de cuotas de ruido. Se aprecia cómo en 2008 Iberia ha reducido respecto a 2007 los despegues de sus flotas con mayores emisiones (CR 1 y 2), y ha aumentado por consiguiente en 13 puntos porcentuales los despegues con su flota más silenciosa (CR 0,5).

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



OPERACIONES EN TIERRA

2.5. Emisiones atmosféricas actividades tierra

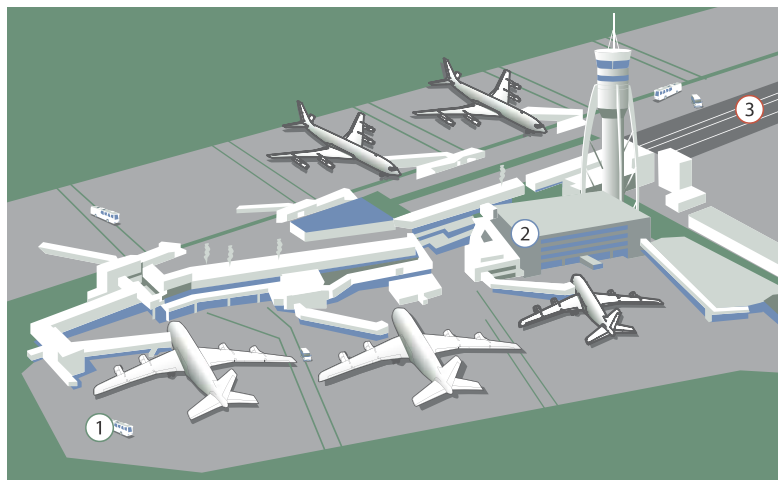
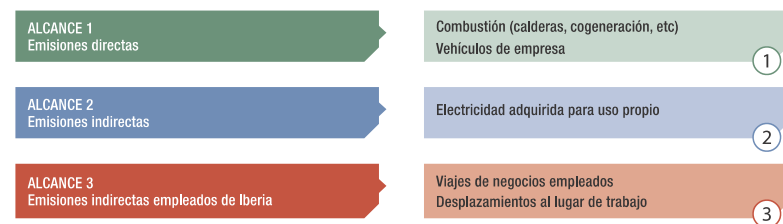
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEIs

Las emisiones de GEIs derivadas de las operaciones en tierra de Iberia suponen aproximadamente el 2,5% del total de este tipo de emisiones generadas por la compañía. Las principales fuentes de emisión proceden de las instalaciones industriales fijas así como de los equipos necesarios para la prestación de servicios a aviones y pasajeros en tierra (Alcance 1 y 2).

Sin embargo, para obtener un inventario completo de este tipo de emisiones, también deben considerarse otras fuentes indirectas, tales como los desplazamientos de los empleados a sus lugares de trabajo (Alcance 3). Estas fuentes de emisión forman parte de actividades que disponen de la certificación medioambiental ISO 14001:2004, otorgada en el caso de Iberia por AENOR. Esta certificación garantiza el control de las emisiones así como el establecimiento de acciones para reducir su generación.

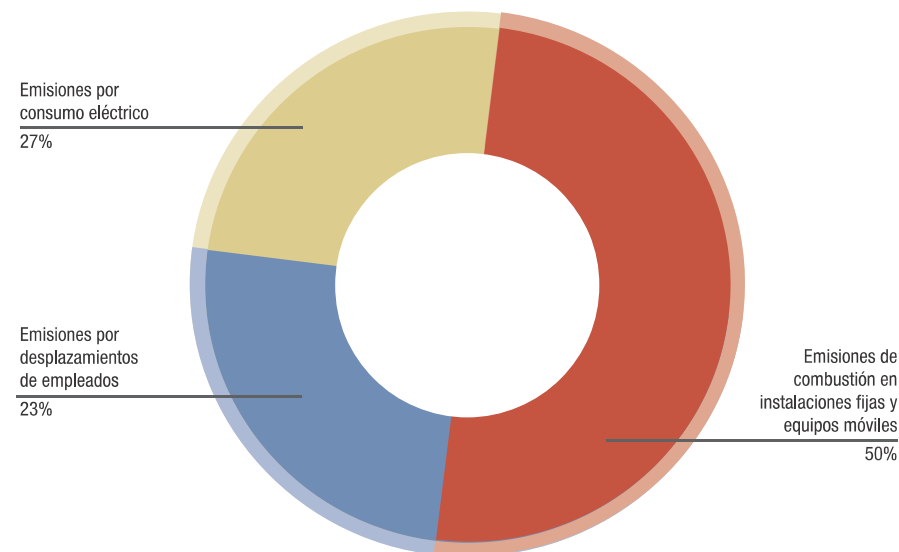
A continuación, se muestra una imagen que representa las principales fuentes de emisión de Iberia en su operaciones tierra:

FUENTES DE EMISIONES EN ACTIVIDADES TIERRA POR ALCANCE



El gráfico siguiente recoge la distribución en 2008 de estas emisiones de acuerdo con los Alcances 1, 2 y 3 citados anteriormente:

Emisiones de CO₂ en operaciones tierra de Iberia (2008)



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

Compuestos Orgánicos Volátiles

Durante 2008 Iberia ha renovado su hangar 7 de mantenimiento destinado a pintura de aviones. En el nuevo recinto, que cuenta con 2.900 m², se desarrollan distintos tipos de actividades como decapado, lijado, pintado y secado de aviones. Las instalaciones cuentan ahora con un equipamiento tecnológico muy avanzado que incluye sistemas de iluminación, mecanismos de control del aire, aislamiento y climatización que lo sitúan en una posición destacada dentro de la industria. Además, en este hangar se emplea un tipo de pintura más respetuosa con el medio ambiente pues presenta bajos componentes volátiles nocivos para el entorno, por lo que durante 2009 se esperan reducciones en este tipo de emisiones.

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



La sección de ruedas del taller de mantenimiento de Madrid ha sido también renovada durante este año. En estas instalaciones se han racionalizado los procesos y se han incorporado nuevos equipamientos, habiéndose obtenido una reducción en esta instalación del 10% de emisiones COV respecto de 2007.

2.6. Consumo de recursos actividades tierra

Consumo de energía eléctrica

Al margen de las medidas y mejoras aplicadas a partir de los Sistemas de Gestión y de los proyectos innovadores, a lo largo de 2009 se van a realizar inversiones, por un valor superior al millón de euros, a favor de la eficiencia energética en las instalaciones de la compañía, que contribuirán a disminuir el impacto ambiental en las operaciones tierra:

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

Consumo de papel

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

Además, la política de la empresa es la de transformar los procesos administrativos en papel a sus equivalentes electrónicos. En el año 2008, esta política se ha aplicado en los siguientes ámbitos:

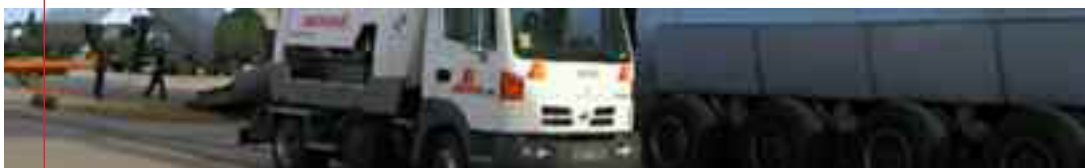
- ☒ Iberia ha logrado emitir prácticamente el cien por cien de sus billetes en sus más de 100 destinos en formato electrónico. Así por ejemplo, el Puente Aéreo de Iberia es el único del mundo que facilita esta modalidad en vuelos sin reserva.
- ☒ Iberia es pionera en la implantación y utilización del billete electrónico de carga, de manera que la documentación necesaria para el transporte de la mercancía se realiza en formato electrónico.
- ☒ A nivel interno, y como consecuencia de la implantación de la aplicación de Gastos de Viaje en IBPersonas en agosto de 2008, se ha optimizado los procedimientos administrativos de los documentos asociados a los viajes de servicio. Desde entonces, los empleados escanean todos los justificantes de gasto y las imágenes son adjuntadas en las liquidaciones realizadas a través de la aplicación. De esta manera, se suprime el envío de los originales de los justificantes de gasto, con el consiguiente ahorro de papel asociado.
- ☒ Este año, además, se ha realizado una campaña elaborada por la Dirección de Compras y apoyada por la Alta Dirección por la cual se ha generalizado el aprovisionamiento y utilización del papel reciclado en la compañía.

2.7. Residuos actividades tierra

Durante el año 2008, y en materia de gestión de residuos, destaca la puesta de funcionamiento de un modelo de carro remolcable, destinado a mejorar la gestión de este tipo de residuos en la Terminal 4 del Aeropuerto de Madrid- Barajas. Este carro puede transportar hasta cuatro bidones de 200 l. e incorpora además compartimentos con material absorbente para utilizar en caso de producirse algún derrame accidental. La utilización de este carro permitirá suprimir los almacenamientos intermedios de residuos en el área terminal.



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



INNOVACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Muchos de los proyectos llevados a cabo para la mejora de procesos y calidad de productos y servicios ofrecidos en la compañía propician también importantes ahorros de recursos que permiten reducir el impacto sobre el medio ambiente. Entre los proyectos más importantes se encuentra:

NUEVO HANGAR DE BARCELONA



A lo largo de 2010 entrará en funcionamiento el nuevo Hangar de mantenimiento aeronáutico de Iberia en Barcelona. Se trata de una infraestructura respetuosa con el medio ambiente, diseñada para obtener la máxima eficiencia en cuanto a consumo energético y utilización de energías renovables. En el proyecto de construcción se han incluido los sistemas más avanzados desde el punto de vista ecológico para el acondicionamiento térmico y de climatización del hangar, para la reutilización de aguas residuales y freáticas, y para racionalizar el consumo eléctrico:

Acondicionamiento térmico

El hangar destacará por la utilización de captadores solares planos, bombas de calor geotérmicas y suelo radiante, combinados con el control automático de puertas y un sistema de monitorización para optimizar los consumos energéticos de la instalación.

Reutilización de aguas residuales y freáticas

En la cubierta del hangar también se colocará una red de recogida de aguas pluviales que servirá para el abastecimiento de los depósitos enterrados, evitando así el consumo de agua de la red general.

Racionalización del consumo eléctrico

El diseño del hangar se ha realizado pensando en aprovechar el mayor número de horas de luz natural y, de hecho, la fachada posterior del edificio es un muro cortina que permite el trabajo en el interior de la nave durante un gran número de horas sin utilizar iluminación artificial o sólo parcialmente.



2.8. Entorno y biodiversidad

Bautismo ecológico de aeronaves con especies en peligro de extinción

A lo largo de 2008, se ha continuado con el proyecto de “bautismo ecológico” de las aeronaves de la compañía, incorporándose a la flota de Iberia nuevos aviones que llevan en el fuselaje el nombre y el dibujo de especies protegidas.

Dar estos nombres a los aviones forma parte de una campaña de comunicación y concienciación que se prolongará durante varios años, y cuyo objetivo 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 las cuales únicas en el mundo, con el fin de sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de protegerlas y preservarlas.



Durante 2008 Iberia ha incorporado a su flota dos nuevos aviones Airbus A319, a los que ha bautizado con los nombres de “Grulla” y “Petirrojo”. Ambos aviones llevan en el fuselaje el nombre y dibujo del animal, donde permanecerá hasta que deje de ser una especie en peligro de extinción. Y en el interior del avión, en cada uno de los asientos, una nota informativa elaborada por reconocidos naturalistas.

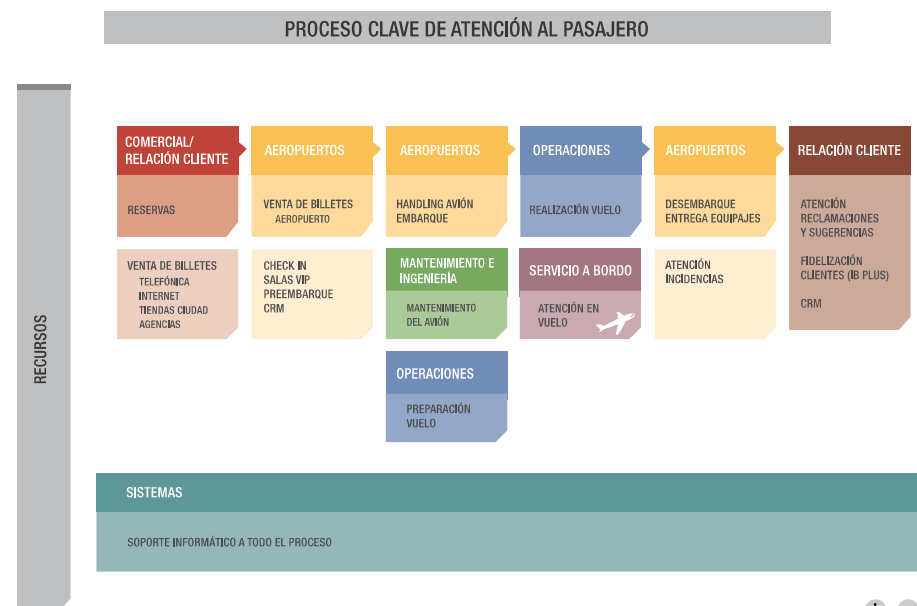
Además, desde 1986, Iberia está adherida a la Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, CITES, y, por tanto, no acepta en sus vuelos el transporte de ninguna de estas especies.

3. CLIENTES

3.1. Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser



Iberia tiene el firme compromiso con sus clientes de garantizar un servicio de calidad en todas las etapas del viaje. Todos los negocios y el resto de áreas de gestión de la compañía están orientados a la atención al pasajero, como lo demuestra su integración en el proceso clave de esta empresa:



De hecho, la estrategia de Iberia, desarrollada a través del Plan Director, contempla la mejora de la calidad del servicio a nuestros clientes como uno de sus principales objetivos, mejora que tiene lugar en la aplicación de múltiples medidas orientadas al cliente, y que se basan en los siguientes principios:

Compromiso con los derechos del pasajero

La compañía ha elaborado junto al resto de las compañías aéreas integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA), la Unión Europea y la Conferencia Europea de Aviación Civil, un Código de Conducta, el *Documento de Compromiso de Servicio con los Clientes*, suscrito el 2 de julio de 2002 (*European Aviation Customer Commitment*), donde se establecen derechos de los pasajeros tales como respetar la tarifa acordada, proporcionar cuanta información sobre la compañía operadora sea requerida, notificar las incidencias y asistir a los pasajeros, agilizar el pago de los reembolsos o atender a los pasajeros de movilidad reducida y menores de edad, entre otros.

Iberia atiende las diferentes reclamaciones de sus clientes 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*).

En materia de protección de datos, la compañía cumple con la nueva normativa que regula y modifica determinados aspectos del actual reglamento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, de 19 de abril de 2008, para lo cual ha procedido a la publicación de normativa interna relacionada y la puesta en marcha de un comité de seguridad de la información, que permiten garantizar la confidencialidad e integridad de dicha información, así como la no utilización de datos para usos no permitidos. Así mismo, en 2008 se han iniciado los trámites previos para la certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), cuyo alcance cubre los procesos relacionados con IBPróxima, la intranet y extranet de Iberia.



Compromiso con la transparencia en precios

Iberia publicita los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa, como son los recargos por combustible, los cargos de emisión o las tasas de cada aeropuerto, por lo que el precio anunciado se corresponde con el precio final de compra del billete. Por tanto, la compañía se adelanta en el cumplimiento de la normativa europea que regulará estos aspectos a partir del 2009.

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

Durante el 2008 se ha incorporado una herramienta que permite una búsqueda de vuelos en función del presupuesto máximo establecido por el cliente. De esta forma, es posible fijar anticipadamente el precio máximo que se quiere gastar en el vuelo, bien para un destino o área específica, bien para una fecha concreta.

También durante este año, Iberia ha puesto en marcha un nuevo sistema de franquicia de equipaje y tratamiento de los excesos, más sencillo y económico para los clientes. Por un lado, por la simplificación en el cálculo de la tarifa al establecerse una cantidad fija por pieza. Y por otro, por el abaratamiento de los excesos en más de un 50 por ciento como media.

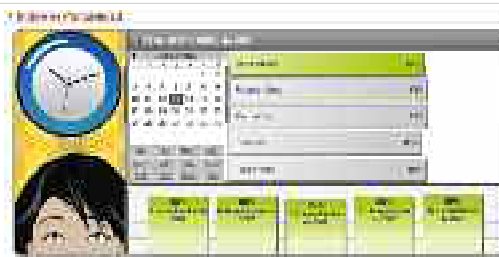


Compromiso con la puntualidad

El índice de puntualidad en cota 15' durante el año 2008, según datos de la compañía, ha mejorado con respecto al 2007. Se ha situado en el 81,2%, **0,4 puntos porcentuales por encima del año anterior.**

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

Uno de los ejemplos que muestran que mejorar la puntualidad es una de las prioridades de la compañía, es la concienciación a todo el personal. En este sentido, desde junio de 2007, en la página principal de IBPróxima aparece diariamente en tiempo real la puntualidad de Iberia en los diferentes mercados en los que opera, y su situación frente al objetivo del Plan Director: 82% de puntualidad.



Durante el año 2008 Iberia ha puesto a disposición de los clientes, en todos los aeropuertos y oficinas de venta, un **documento para justificar la incidencia del retraso de un vuelo** de la compañía, que pueden utilizar en su trabajo, reuniones o cualquier otro tipo de cita.

El documento es un texto con un formato definido, en español y en inglés. Los agentes de Iberia deben entregárselo al cliente que lo solicite después de cumplimentar los datos del cliente, datos del vuelo, firma del documento por parte del propio cliente y sello de la oficina emisora.

Compromiso con la calidad

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



- Satisfacción del cliente – Nivel de Calidad Percibida

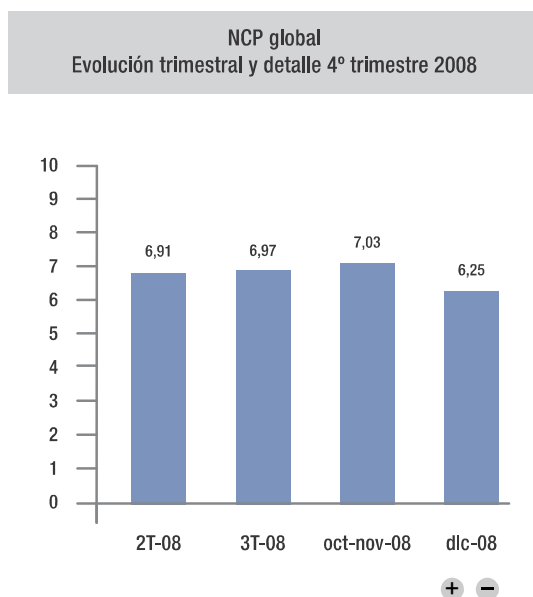
La satisfacción de los clientes es conocida mediante Encuestas de Calidad Percibida (NCP, Nivel de Calidad Percibida), que miden su valoración respecto a los atributos del servicio. Las encuestas son analizadas para determinar la necesidad de actuaciones específicas que permitan mejorar la calidad del servicio.

A lo largo de 2008 se ha implantado un nuevo modelo de obtención de los datos que sustituye las encuestas presenciales por encuestas online, mediante el envío de invitaciones personales a los clientes para participar en el estudio, que tiene las siguientes ventajas:

- Entorno de respuesta más reflexivo.
- Rapidez en la obtención de resultados y ahorro de costes.
- Facilidad para introducir mejoras en el cuestionario.
- Aumento del tamaño de la muestra.
- Evaluación continua de la satisfacción, que elimina la incertidumbre de periodos amplios sin datos.
- Permite la toma de decisiones más adecuadas y un seguimiento más certero de los planes de acción.
- Obtiene información sobre la posición competitiva de la compañía en relación a otras compañías.

Asimismo, la información resultante se puede contrastar con la ofrecida por el Sistema de Medida de la Calidad Obtenida.

Desde abril, momento en que se inició esta nueva metodología de medición, el tamaño total de la muestra ha sido de 33.000 encuestas contestadas, con una tasa de respuesta del 17%, y el nivel de satisfacción alcanzado hasta el final de 2008 ha sido de un 6,9 sobre 10.



Se presenta la información de la evolución del NCP durante el año, donde se observa una mejora paulatina a excepción del mes de diciembre, que se muestra por separado por las incidencias operativas ocurridas.

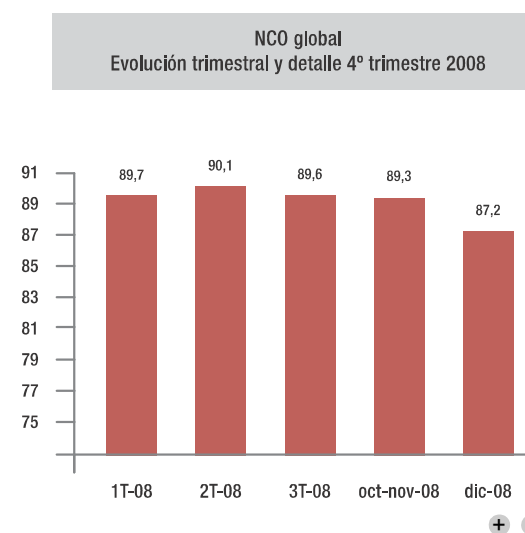
- Nivel de Calidad Obtenida

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

La metodología establecida permite a los gestores tener acceso *online* a la información relacionada con la calidad del servicio, obtenida a partir de más de 6.500 evaluaciones anuales, que analizan 300 atributos relacionados con el servicio o la atención al cliente.

En 2008 se ha producido la consolidación de este modelo de medición de la calidad en las áreas con atención final al cliente. Así, se han incorporado mejoras enfocadas a la gestión, como, por ejemplo, la inclusión de nuevos indicadores de calidad relacionados con la puntualidad y la realización de conexiones en Madrid-Barajas.

Como muestra de la información que proporciona, en el gráfico se refleja la evolución trimestral del NCO de Iberia durante 2008:

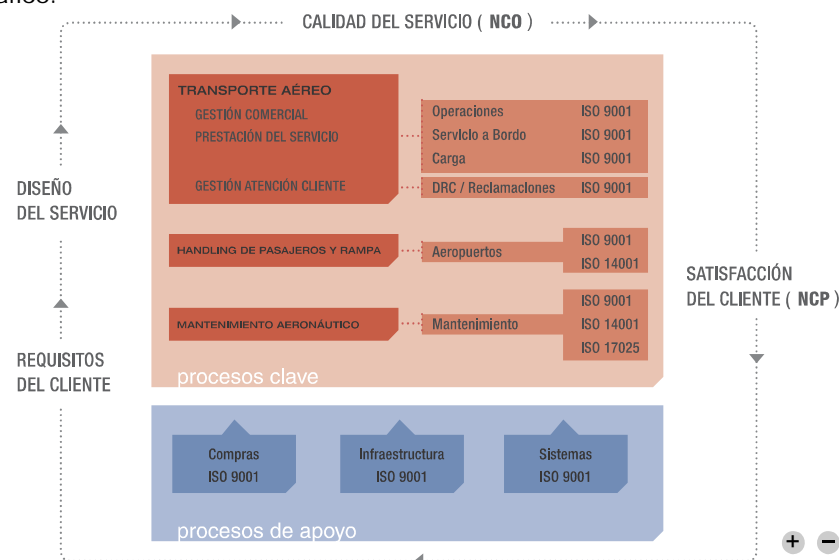


Al igual que para el NCP, el resultado de la medición del NCO realizada durante el mes de diciembre de 2008 se detalla por separado.

El análisis de la información suministrada por los índices NCP y NCO, cuya alineación definitiva está prevista a lo largo de 2009, permite determinar las áreas prioritarias sobre las cuales establecer acciones dirigidas a mejorar la calidad del servicio. En 2008 se han iniciado 60 acciones en diversas áreas de la compañía.

- Relación con los Sistemas de Gestión de la Calidad certificados

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



Las certificaciones se describen en el apartado 5 de este capítulo

Fidelización: Iberia Plus y CRM

Iberia Plus fue el primer programa internacional de fidelización de clientes de Europa. A día de hoy tiene más de 3 millones de titulares en 200 países.

El número de empresas asociadas a este programa de puntos para viajeros frecuentes supera las 60: **oneworld**, otras líneas aéreas, cadenas hoteleras, alquiler de coches, restaurantes, tarjetas de crédito y touroperadores, entre otras.

Adicionalmente a los beneficios que genera la obtención de puntos, formar parte de IB Plus supone, para un cliente, que la compañía pone a su servicio la

herramienta de gestión CRM (*Costumer Relationship Management*), mediante la cual se realiza un seguimiento personalizado de sus experiencias de viaje.

En 2008 se han realizado 96.166 acciones de fidelización, y un total de 58.605 clientes han recibido una distinción CRM.

En Iberia.com existe un Portal *Iberia Plus online*, que proporciona información personalizada a los clientes y permite realizar gestiones a través de la red.

El programa *Iberia Plus Empresas online* también ha llevado a cabo diversas mejoras en sus funcionalidades durante 2008, para la fidelización de PYMES y autónomos. Paralelamente se ha puesto en marcha una plataforma web de comunicación con Grandes Empresas que tienen acuerdos comerciales con Iberia.

Fidelización: Atención al cliente

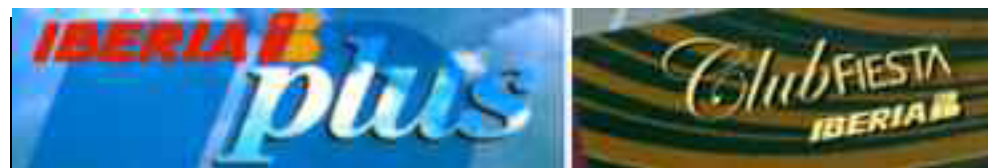
Para centralizar la relación con los clientes de toda la red, gestionar el servicio post-venta e informar a toda la organización del feed-back de los clientes, Iberia cuenta con la Subdirección de Servicio al Cliente, estructurada de acuerdo a los diferentes servicios que ofrece.

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

Como novedad, durante 2008 el servicio de gestión de reclamaciones de la compañía se ha certificado de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Además, se ha realizado una importante inversión para mejorar el funcionamiento de la web de gestión de las reclamaciones.

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



Salud a bordo

La compañía incluye en su revista a bordo, Ronda Iberia, una serie de consejos prácticos sobre cómo hacer el viaje más confortable y saludable. Se describen, entre otros, los ejercicios a realizar para prevenir la trombosis venosa profunda, especialmente recomendables para personas con problemas circulatorios en viajes de larga distancia. También se pueden consultar en: www.iberia.com/viajarconiberia/

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

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



Atención a pasajeros con necesidades especiales

En cumplimiento de la norma CE 1107/06, la responsabilidad de asistir a las personas de movilidad reducida –PMR–, en todos los aeropuertos españoles, recae, desde el 26 de julio de 2008, en AENA como Gestor Aeroportuario,

quien a su vez delega este servicio a las empresas o UTEs (Unión Temporal de Empresas) que han resultado adjudicadas en concurso, individualmente, en cada aeropuerto.

Estas personas con movilidad reducida reciben una asistencia especial y gratuita desde su entrada al aeropuerto de origen hasta que abandonan el aeropuerto de destino. Así, todo pasajero con alguna discapacidad o enfermedad es acompañado hasta el avión y su silla de ruedas, o su perro guía en el caso de los invidentes, viaja a bordo sin que le suponga un gasto suplementario. En este sentido, Iberia colabora de forma activa en el servicio a PMR, a través de su participación en varias de las principales UTEs adjudicatarias, así como Iberia Handling presta también este servicio a todos los pasajeros de otras compañías en los aeropuertos en los que opera como único Agente de *Handling*.

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

Asimismo, Iberia pone a disposición de los pasajeros PMR, en todos los aeropuertos de la red, documentos con la información esencial sobre sus derechos y obligaciones en formatos accesibles a cualquier tipo de discapacidad. Los contenidos de Iberia.com también se actualizan periódicamente siguiendo directrices de la WAI (*Web Accessibility Initiative*). De la misma forma, los menores no acompañados que viajan con Iberia son acompañados en todo momento y tratados con especial cuidado.

Es un servicio que ofrece Iberia a aquellos pasajeros comprendidos entre los 5 y 17 años cumplidos que viajan sin acompañante, siempre que haya sido expresamente solicitado por los padres o tutores.

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

Innovación orientada al pasajero

Iberia se ha destacado a lo largo de su historia por ser pionera en trasladar a sus clientes cuantas mejoras le ofrecen las nuevas tecnologías para su mayor comodidad y ahorro de tiempo. Billetes electrónicos; facturación *online* a través de una *Iberia.com* ágil y sencilla; máquinas de *auto check-in* en los aeropuertos principales; un servicio de información SMS de horarios y llegadas de los vuelos a través del móvil; una de las flotas más modernas del mercado y una Clase Business Plus y Salas VIP con el más alto nivel en prestaciones, son algunas muestras de una larga lista.

Desde 2008, por ejemplo, ya es posible facturar los vuelos de la compañía desde el móvil o la PDA. Además del *auto check-in* (reserva de asiento y facturación) a más de 70 destinos, también se pueden comprar billetes del Puente Aéreo, consultar las reservas de cualquier vuelo de la compañía o acceder a la consulta de puntos Iberia Plus y sus movimientos, entre otras ventajas. Los nuevos servicios están disponibles accediendo desde el móvil o PDA a las direcciones www.iberia.com o www.iberia.mobi.



Todos los proyectos de innovación orientados al cliente suponen inversiones muy importantes y son de carácter permanente.



3.2. Los clientes de Iberia Cargo



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

En el período 2006-2008 el área de Carga ha llevado a cabo los siguientes proyectos de mejora:

- Finalización del Sistema de Contabilización de Ingresos (*Cargo Revenue Accounting*).
- Implantación de un Sistema de *Yield Management*.
- Mejora de Procesos en los Terminales de Carga.
- Conocimiento aéreo electrónico (*Iberia Cargo e-AWB*)

Con este último proyecto, pionero en España, gracias al desarrollo tecnológico de Iberia Cargo, y a la voluntad y preparación técnica del Ministerio de Hacienda y otros Organismos estatales y autonómicos, Iberia ofrece un servicio de alta calidad hoy para los pioneros en la utilización del e-AWB y pronto para todos los clientes de Iberia Cargo, que les permite eliminar el papel para muchos trámites y simplificar los procesos. Este desarrollo, unido a la ventaja de obtener los listados de llegada a través del portal de Iberia, constituye el perfecto complemento de servicio a la gran capacidad ofertada.

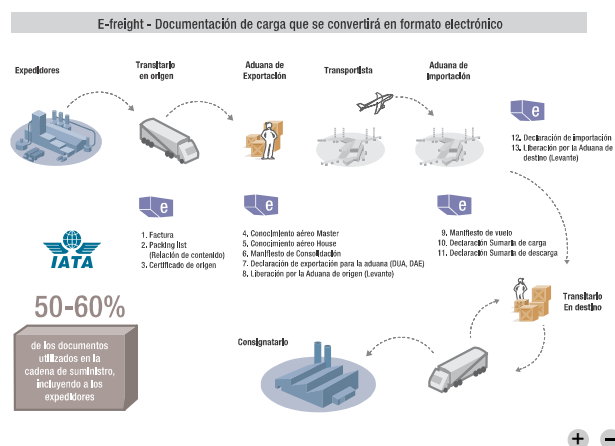
Precisamente por la experiencia que ha proporcionado este proyecto, IATA (*International Air Transport Association*) ha designado a España como país piloto para su proyecto *e-FREIGHT*, proyecto cuyo principal objetivo es la supresión de la mayoría de la documentación de papel que se utiliza en la gestión de carga aérea, incluyendo el contrato de transporte o *AirWayBill* (AWB).

Un grupo de los representantes más destacados del sector de carga de Madrid, compuesto, entre otros, por aerolíneas, aduanas, transitarios y agentes de *handling*, ha participado en la evaluación de los requisitos necesarios para formar parte de este proyecto.

Todos ellos han decidido que Iberia lidere el proyecto, ya que la línea aérea dispone de su propio "billete" electrónico de carga (*Iberia Cargo e-AWB*), que utiliza desde junio de 2007 en las rutas domésticas.

Esta elección por parte de IATA consolida a Iberia como compañía líder mundial en documentación electrónica dentro del sector de líneas aéreas, ya que España, con Iberia al frente, también fue elegida en su día como país piloto para el billete electrónico del área de pasajeros.

La puesta en marcha del *e-FREIGHT* de IATA va a reportar numerosos beneficios para los diversos actores del sector de carga aérea española, como son la agilización de los procesos operativos, el ahorro de costes y la reducción del impacto medioambiental.



3.3. Los clientes de Iberia Mantenimiento



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

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

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

Como ya se ha comentado en capítulos previos de esta Memoria, uno de los proyectos más importantes que se están llevando a cabo es la construcción, junto al *Consorci de la Zona Franca de Barcelona* (CZFB), de un **Hangar en el Aeropuerto de El Prat de Barcelona**. Dicha infraestructura se dedicará en buena parte al mantenimiento de aviones de terceras compañías que contraten estos servicios, lo que constituye una importante apuesta por el desarrollo del *hub* Barcelona.

La instalación se levantará sobre una parcela de 24.000 m², y tendrá una superficie útil para aviones de 12.100 m². Será un hangar con capacidad para los Airbus A340, lo que contribuirá al desarrollo de rutas de largo recorrido desde El Prat. También será capaz de alojar los A380 para mantenimiento.

Tendrá capacidad y equipamiento para realizar el mantenimiento de los aviones de cualquiera de las casi 80 aerolíneas que operan en el aeropuerto de Barcelona.



Además, Iberia y el Consorci han establecido contacto con BAIE (Barcelona Aeronàutica i de l'Espai), organización que agrupa a empresas e instituciones de diversa índole para la promoción del sector aeronáutico en Cataluña, para que sus asociados analicen la posibilidad de desarrollar nuevas actividades alrededor del hangar, que servirá de elemento tractor para la industria aeronáutica en Cataluña.

Supone una inversión de 24 millones de euros y creará unos 200 nuevos empleos directos y otros tantos inducidos. La mayor parte de los empleos directos serán de alta capacitación, pues el trabajo en el nuevo hangar requiere la formación como Técnico de Mantenimiento de Aeronaves y, para ciertas tareas, estar certificado en grado apropiado y en la flota específica.

El hangar, de forma ovalada, tendrá un diseño arquitectónico singular y vanguardista para conseguir una mejor integración en el entorno urbano de El Prat. Cuenta con 12 puertas curvas que se controlan mediante pantallas táctiles situadas en los extremos, y permiten la visión de todo el frente del hangar durante la apertura o el cierre de las mismas, lo que tiene claras ventajas en cuanto a seguridad respecto a las tradicionales puertas de forma plana.

Además, como se puede ver en el capítulo anterior, si por algo se distinguirá el nuevo hangar de mantenimiento es porque se ha diseñado con vocación de desarrollar una infraestructura industrial sostenible y será especialmente respetuoso con el medio ambiente.

3.4. Los clientes de Iberia Handling



Iberia Handling es el primer operador de asistencia en tierra de pasajeros y aviones en España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles y más de 80 años de experiencia. Dispone del mayor parque móvil de España con más de 8.000 equipos de asistencia y desplazamientos y con una plantilla de 8.530 profesionales.

Además, es la única empresa española que ofrece a sus clientes un servicio global, atendiendo anualmente en torno a 220 compañías aéreas, cerca de 80 millones de pasajeros y 420.000 aviones.

A lo largo del ejercicio 2008 el proyecto más relevante e innovador, reconocido por organismos externos como tal, ha sido la implantación de una nueva herramienta para la Gestión de Escalas GAUDÍ - Gestión de Aeropuertos Unificada Desarrollo Integral -, cuyas principales características son:

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

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

3.5. Garantías para todos nuestros clientes

Ética publicitaria

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 la compañía. Como muestra del escrupuloso respeto hacia estas cuestiones, sólo se han recibido, en los últimos 8 años, dos reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.

En el año 2008, la consultora **King-eClient** ha analizado 13 portales de internet de venta de vuelos y hoteles para radiografiar el sector, prestando especial atención a la publicidad engañosa. Cinco de ellas aprueban, entre las que se encuentra **iberia.com**.



La seguridad

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

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

Como novedad en el período 2006-2008, Iberia ha certificado su Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad Operacional según los estándares *IATA's Operational Safety Audit (IOSA)*, siendo objeto de

auditorías anuales, en las que se ponen de manifiesto la fortaleza de los controles existentes en la compañía.

Las certificaciones de calidad

En la actualidad, la compañía cuenta con la mayor parte de sus áreas certificadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, que incluyen indicadores de calidad específicos relacionados con los procesos de las distintas actividades, controlados internamente con una periodicidad adecuada. En junio de 2007 se certificó la Dirección de Compras y durante 2008 se ha realizado el proceso de certificación de la Unidad de Atención al Cliente, de la Dirección Relación Cliente / Subdirección Servicio al Cliente.

Áreas certificadas en materia de Calidad

Dirección General Aeropuertos

Dirección Carga

Dirección Compras

Subdirección Infraestructura

Dirección General Mantenimiento e Ingeniería

Dirección Operaciones

Dirección Servicio a Bordo

Dirección Sistemas

Subdirección Servicio al Cliente



Actualmente, Iberia cuenta con 33 personas de diversas áreas de la compañía que se encuentran cualificadas como auditores internos de sistemas de gestión certificados. A lo largo del 2008 se han llevado a cabo 33 auditorías internas de calidad, con el fin de contrastar y asegurar la mejora continua.

Fruto de las auditorías realizadas durante el año y de los análisis permanentes que se efectúan, se han identificado 538 acciones de mejora en las áreas certificadas, con el objetivo de mejorar los procesos y la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.

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



4. ACCIONISTAS

En el presente apartado se incluye un resumen del desarrollo de los distintos negocios de Iberia en 2008, así como una descripción de los sistemas de gestión establecidos por la compañía para generar confianza y agregar valor para los accionistas en aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa.

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

4.1. Desarrollo de los distintos negocios de Iberia en 2008

Hechos relevantes en cuanto al desarrollo corporativo de Iberia

- **British Airways:** En la reunión del Consejo de Administración del 29 de julio de 2008 se aprobó unánimemente iniciar conversaciones con British Airways, en relación con una potencial fusión entre ambas sociedades mediante intercambio de acciones.

Se prevé que la fusión creará uno de los mayores grupos aéreos internacionales, y permitirá a ambas compañías alcanzar sinergias relevantes y beneficios comerciales que mejorarán el servicio al cliente. La unión parte de la ya estrecha relación entre ambas aerolíneas y servirá para reforzar la alianza **oneworld** así como la posición de Madrid como el principal aeropuerto de enlace entre Iberoamérica y Europa. El grupo consolidado mantendrá las marcas de British Airways e Iberia. Así mismo, la entidad fusionada cotizará en las bolsas de Londres y Madrid.

- **Acuerdo de Negocio: American Airlines, British Airways e Iberia:** El 14 de agosto de 2008 se anunció la firma de un acuerdo de negocio conjunto entre American Airlines, British Airways e Iberia para los vuelos entre Norteamérica y Europa que les llevará a incrementar el grado de cooperación entre ellas. Las tres aerolíneas presentaron una solicitud de inmunidad antimonopolio al Ministerio de Transporte de Estados Unidos y se lo comunicaron igualmente a las autoridades competentes de la Unión Europea.



American, British e Iberia seguirán operando como entidades diferentes e incrementarán su colaboración en sus actividades comerciales y operativas en áreas tales como vuelos en código compartido, programas de fidelización de clientes, planificación de rutas y programas de vuelos, publicidad y promoción, gestión de ingresos (precios e inventarios), carga, ventas y sistemas de información, entre otras.

Esta cooperación beneficiará a los consumidores, ya que les permitirá volar a más destinos de más países con mejores y más fáciles conexiones; además, podrán acceder a horarios de vuelos mejor adaptados a sus necesidades y a mejoras en la oferta de los programas de viajeros frecuentes.

El acuerdo de negocio conjunto permitirá a las tres líneas aéreas reducir costes y atraer a nuevos clientes, lo que ayudará a suavizar la presión que el incremento del coste del petróleo está ejerciendo sobre el precio de los billetes. Esto significa que tendrán más oportunidades de invertir en sus productos y servicios y en su flota, lo que también beneficiará a sus empleados y accionistas. Además, este acuerdo dotará a la alianza **oneworld** de mayor capacidad para competir con otras alianzas.

American, British e Iberia ofrecen a sus grupos de interés una página web para informar sobre este acuerdo: www.moretravelchoices.com que destaca los beneficios para los accionistas, clientes y empleados de las tres compañías y que permite participar mediante una declaración de apoyo a la solicitud de inmunidad antimonopolio.



- **Fusión de clickair y vueling:** Las consecuencias del comienzo de las operaciones en el mercado español de las compañías de bajo coste, llevó a Iberia, junto con otros cuatro socios, a fundar en 2006 clickair, una compañía de bajo coste con la que competir directamente con las nuevas formas de negocio de estas compañías.

Desde su fundación, Iberia siempre ha adoptado una posición de responsabilidad, apostando por la racionalización del mercado doméstico y por la creación de una única compañía española de bajo coste que pueda ser competitiva, y desarrollar una rentabilidad sostenible a largo plazo. De ahí que apoyase en 2008 las conversaciones de clickair con la compañía vueling para una posible fusión.

La operación se estructura como una unión entre iguales, en un proceso de absorción de clickair por parte de vueling, con extinción de la primera y mediante ampliación de capital en la segunda. La sociedad resultante seguirá cotizando en los mercados de valores en los que actualmente están admitidas a cotización las acciones de Vueling y mantendrá su sede social en Barcelona.



Transporte aéreo de pasajeros y mercancías

La compañía prosigue con la estrategia de reestructuración de la red. En 2008 ha reducido su presencia en determinadas rutas punto a punto del mercado doméstico, y ajustado su oferta en los mercados de medio y largo radio.

A pesar de las dificultades del mercado y del sector durante 2008, la compañía ha incorporado un nuevo destino a su oferta, Dubrovnik, ha aumentado la frecuencia de sus vuelos a Nueva York, Montevideo, Guatemala y Panamá, y aumentado los destinos a través de distintos acuerdos de código compartido, fundamentalmente en los mercados de medio y largo radio, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Nuevos destinos de Iberia en código compartido durante 2008

Código compartido	Destinos
American Airlines	Albuquerque, Buffalo, Baltimore, Charlotte, Milwaukee, Oklahoma, Pittsburgh, Richmond, Rochester y San Antonio. También vuelo directo a Nueva York desde Barcelona.
Pluna	Asunción (Paraguay)
Meridiana	Olbia, Cagliari y Catania

+ -

En cuanto a las rutas de corto radio, en septiembre de 2008, debido a la falta de una demanda suficiente, la compañía se vio obligada a cancelar su ruta a Gibraltar.

La compañía continúa aplicando su política de aumentar la oferta de sus vuelos en períodos vacacionales a sus destinos habituales del mercado doméstico, como por ejemplo en la campaña de Semana Santa 2008, en la que se programaron 26 vuelos especiales de refuerzo entre Madrid y las Islas Baleares entre el 15 y el 24 de marzo.

Además, durante el último semestre de 2008, Iberia ha relanzado la clase Business en los vuelos nacionales, dejando libre la butaca central para ofrecer mayor espacio y comodidad a sus clientes.

En cuanto al transporte de carga, la programación de Iberia Cargo para el próximo 2009 apuesta claramente por un fuerte incremento de la oferta de carga a todos los destinos canarios. La compañía pone así de manifiesto su interés por atender la demanda de carga de sus clientes hacia y desde el mercado canario, así como la importancia creciente de éste ya que representa el 16 % de los ingresos del negocio de carga.

Mantenimiento de aeronaves, motores y componentes

La estrategia de especializarse en actividades que aporten valor añadido, adoptada por el negocio de mantenimiento de Iberia en los últimos años para captar nuevos clientes, está teniendo como resultado un crecimiento muy significativo que, especialmente en 2008, ha tenido un gran desarrollo, reflejado en los siguientes contratos y acuerdos comerciales:

Tipo de contrato / acuerdo	Nuevos Clientes
Mantenimiento de motores	Air Europa, DHL, GE Aviation
Mantenimiento de motores y componentes	Olympic Airways, Eurofly-Meridiana
Mantenimiento integral (aeronaves, motores y componentes)	Air Comet, Iberworld, Aurora Airlines, Dana Airlines

Acuerdo con **Gestair** para la creación de una empresa conjunta, CORJET, dedicada al mantenimiento de aviones corporativos de uso ejecutivo. Con anterioridad, Iberia Mantenimiento había obtenido el contrato del fabricante norteamericano **Gulfstream**, que considera a la compañía como Centro Oficial de Aviones Gulfstream para Europa, África y Oriente Medio, con servicio de mantenimiento integral. El contrato se vincula a CorJet a partir de la creación de la Joint Venture.

Acuerdo con **SR Technics** para el mantenimiento mutuo de motores y componentes.

Pacto con la compañía estadounidense **Precision Conversión** para transformar en cargueros aviones Boeing 757.

Acuerdo en exclusiva con **Singapore Technologies Aerospace Solutions Europe (STASEU)** por el que Iberia se encarga de la reparación y revisión de componentes aeronáuticos, dando cobertura a 24 aviones Airbus de los modelos A319, A320, A330 y A340 pertenecientes a **SAS** y **Air Greenland**. El acuerdo es el mayor contrato firmado por número de componentes y representa un nivel de servicio completo y de alta exigencia al estar complementado por un soporte adicional que incluye acceso a pool y transporte.

Acuerdo con **Singapore Technologies Aerospace** para la creación de una empresa conjunta, *Madrid Aerospace Services LTD*, especializada en el mantenimiento de trenes de aterrizaje de las flotas de la familia A320, A330 y A340, mercado actualmente en crecimiento.

+ -

Entre todos estos acuerdos, destaca la empresa que Iberia y Singapore Technologies han creado al 50% con sede en Madrid, dedicada a reparar trenes de aterrizaje de aviones de todo el mundo y especialmente de Asia. Se prevé que en 2011 *Madrid Aerospace Services LTD* esté facturando cerca de 40 millones de euros y proporcione trabajo directo a más de 100 personas e indirecto a otras 100. Constituye un paso adelante decisivo para un trabajo de alto valor añadido que procede de un área geográfica en la que, hasta la fecha, se tenía poca presencia, y que también tiene una gran importancia para la Comunidad de Madrid, que es la sede de la nueva empresa.

ST Aerospace es la división aeronáutica de la empresa ST Engineering y la compañía de mantenimiento de aviones más grande del mundo, con instalaciones en América, Asia y Europa.



Asistencia en aeropuertos

El negocio de *handling* de Iberia continúa adoptando medidas para aumentar su competitividad, fidelizar a sus clientes y atraer nuevas oportunidades para su desarrollo. Como consecuencia de este esfuerzo, Iberia Handling ha mejorado en 2008 sus estándares de calidad, tanto en la evaluación realizada por las auditorías de IOSA y AENOR, como en la valoración de los clientes a través de las encuestas de satisfacción, que cumplen los requisitos ISO 9001:2000 y los parámetros establecidos por AENA.

A lo largo de 2008, Iberia Handling ha conseguido varios nuevos contratos de asistencia tanto en rampa como en pasaje, con las compañías y en los aeropuertos que se detallan en los cuadros adjuntos:

Compañía	Aeropuerto	Asistencia
AEGEAN AEROFAN AEROSUR AIR ITALY POLSKA AIR MOLDOVA AIR VALLE	Barcelona Todos los Aeropuertos Madrid Girona Madrid Todos los Aeropuertos	Pasajeros y Rampa
ATLAS BLUE	Barcelona	Pasajeros
BRITISH AIRWAYS EUROFLY FIRST CHOICE JETRAN AIR LITHUANIAN MACEDONIA AIR MAURITANIA AIRWAYS MERIDIANA MISTRAL AIR ONUR AIR PRIVATE-WINGS PRONAIR	Málaga / Alicante / Palma / Ibiza Palma / Mahón / Ibiza / Las Palmas / Tenerife Sur Málaga / Alicante / Ibiza / Las Palmas / Mahón / Reus / Tenerife Sur Palma / Málaga Tenerife Sur / Las Palmas Palma Las Palmas Madrid Todos los Aeropuertos Barcelona / Madrid / Bilbao / Badajoz / Oviedo Palma / Sevilla / Valencia / Valladolid / Zaragoza Albacete Todos los Aeropuertos	Pasajeros y Rampa



Compañía	Aeropuerto	Asistencia
PULLMANTUR	Madrid	Pasajeros
QATAR QUALITY SAS SEAGLE AIR SKY EUROPE SPANAIR STERLING SUNEXPRESS TAER ANADALUS TAM	Zaragoza Todos los Aeropuertos Palma / Bilbao / Sevilla / Valencia Ibiza Las Palmas / Tenerife Sur / Alicante / Mahón Palma de Mallorca / Girona Alicante Pamplona Murcia / Valencia Madrid / Bilbao / Málaga Córdoba Madrid	Pasajeros y Rampa
THOMAS COOK	Málaga / Reus / Girona	Rampa
TK AIRLINES	Barcelona	Pasajeros
TNT TOP FLY TURKISH CARGO VOLARE S.P.A VUELING	Las Palmas / Tenerife Sur Todos los Aeropuertos Madrid Ibiza / Mahón / Palma Palma	Pasajeros y Rampa



Dentro de todos ellos cabe destacar el nuevo contrato firmado con la compañía **First Choice Airways**, parte del **Grupo TUI**, uno de los operadores turísticos más importantes a nivel mundial. Así mismo, durante el año se ha procedido a la renovación de otros contratos con varias compañías como, por ejemplo, Aer Lingus, Czech Airlines, Finnair, Norwegian, Transavia, El AL o la compañía Iberworld, uno de los principales clientes de Iberia Handling con más de 4.000 vuelos atendidos en 2008.

4.2. Cumplimiento de los objetivos del Plan Director 2006-2008 y elaboración del Plan Estratégico 2009-2011

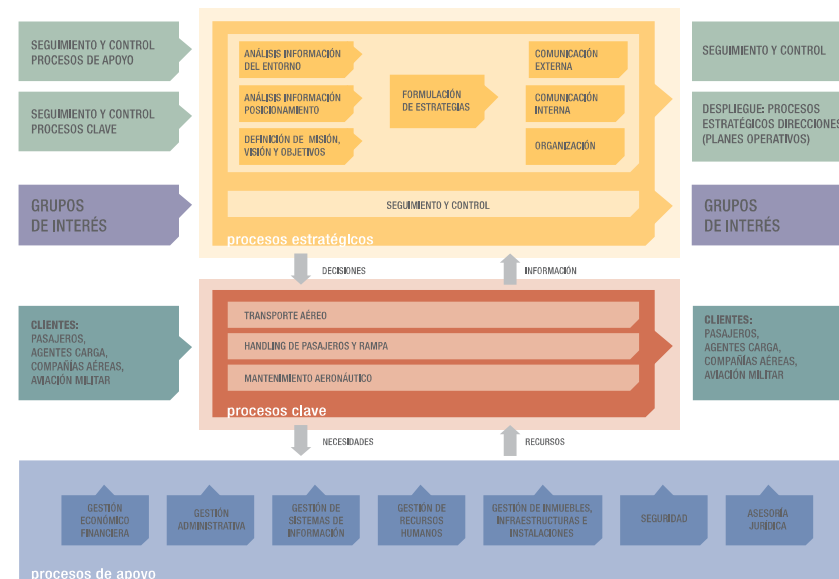
Iberia ha finalizado en 2008 el último año del Plan Director 2006-2008, que, bajo la premisa de crecer con rentabilidad, se sustentó en los siguientes pilares:

- ☒ Revisión y optimización de la red
- ☒ Mejora de los ingresos y de la calidad
- ☒ Incremento de la productividad de los recursos
- ☒ Reducción del coste de los recursos

El aumento progresivo de la importancia del largo radio en la red, que ya supone más del 50% de los ingresos de pasaje, el gran atractivo de la clase Business Plus entre los clientes, el aumento de la productividad de los empleados y el éxito de las medidas de reducción de costes excluyendo el gasto en combustible, entre otros, permiten concluir que se han cumplido en su gran mayoría los objetivos estratégicos del Plan Director 2006-2008 de la compañía.

A lo largo de 2008 se ha llevado a cabo un proceso de reflexión estratégica a todos los niveles de gestión de la empresa que ha desembocado en la elaboración del **Plan Estratégico de Iberia 2009-2011**.

Este proceso de definición de la estrategia y objetivos de la compañía se puede resumir en el siguiente gráfico:



Como se puede apreciar, Iberia integra la relación con los grupos de interés en su proceso de dirección estratégica, de tal manera que la información que se recopila a través de los canales de comunicación establecidos con ellos, se tiene en cuenta a la hora de elaborar el Plan Estratégico de Iberia. Además, cada negocio mantiene una estrategia diferenciada, con el objetivo de satisfacer las demandas y expectativas de sus grupos de interés específicos.

El Plan Estratégico 2009-2011 contempla las siguientes líneas generales de actuación:

- Potenciar la calidad del servicio al cliente.
- Lograr rentabilidad sostenida en los tres negocios de la compañía.
- Fortalecer el liderazgo de Iberia en los mercados en los que opera.
- Reforzar la excelente posición financiera de la compañía.
- Continuar participando activamente en el proceso de concentración que se está produciendo en el sector.

4.3. Gestión de Riesgos

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

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

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

De hecho, la coordinación interna de la RC es responsabilidad de la Unidad de Riesgos de Negocio, en la Dirección de Auditoría Interna y Calidad, con la intención de tratar la sostenibilidad como una cuestión clave de futuro, a través de la gestión de los riesgos y oportunidades que se derivan de ella.

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

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

Iberia participa en el grupo de trabajo español para la normalización de la Guía ISO 31.000 sobre Gestión de Riesgos, que tiene prevista su publicación a lo largo de 2009. También forma parte de la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE, que representa a las Empresas en el grupo de trabajo de la Guía ISO 26.000 de Responsabilidad Social y en el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, creado en febrero de 2008 y presidido por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.



4.4. Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción

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

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

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

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

4.5 Buen Gobierno

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

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

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

En el año 2007, la compañía puso en funcionamiento una aplicación a través de IBPróxima por la cual los directivos pueden realizar *online* comunicaciones relativas a la compra-venta de acciones de Iberia, en cumplimiento de los códigos de conducta establecidos.

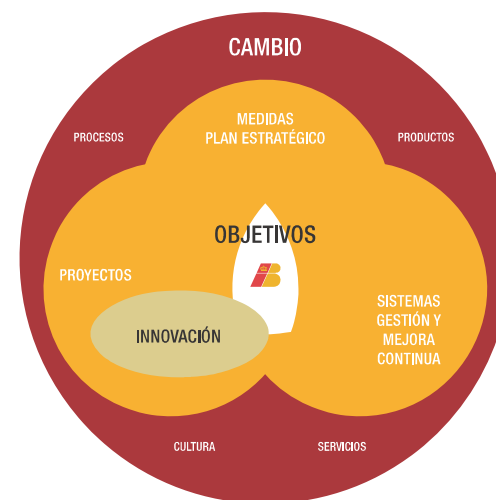
La información detallada del Informe Anual de Gobierno Corporativo puede ser consultada a través de la página <http://grupo.iberia.es/>

4.6 Gestión de la innovación

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

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

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



Anualmente, Iberia lleva a cabo decenas de proyectos con estas características, y, además, gran parte de ellos son reconocidos como innovadores mediante certificaciones o evaluaciones independientes, de distintos organismos oficiales, tanto nacionales como internacionales. En el año 2008 se han recibido 37 de estas calificaciones como proyecto innovador.

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

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

A lo largo de esta Memoria se describen los proyectos más importantes relacionados con la sostenibilidad que se han llevado a cabo en 2008.

4.7 Gestión de la marca

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

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

Así, la marca se diversifica para diferenciar a las unidades de negocio – Iberia Mantenimiento, Iberia Handling e Iberia Cargo –, los canales de venta y de servicio – Iberia.com, Serviberia – y el programa de fidelización – Iberia Plus –.



Con más de quince años de vida, **Iberia Plus**, el programa de fidelización de Iberia, supera los 3,5 millones de titulares en 230 países de todo el mundo y cuenta con 80 compañías asociadas, entre las que se encuentran 16 compañías aéreas, 46 importantes cadenas hoteleras, 4 empresas de alquiler de coches, 3 empresas petroleras, 4 empresas financieras, tarjetas de crédito, tiendas *online*, grupos inmobiliarios y empresas de seguridad y salud, entre otras. A través de este programa de puntos, la marca Iberia ha trascendido el sector del transporte aéreo, colaborando con otros sectores, fundamentalmente los relacionados con el ocio y el turismo; y las fronteras de los mercados servidos por la compañía, llegando a todo el mundo a través de la alianza **oneworld**. Los clientes de la compañía pueden utilizar los puntos acumulados de diferentes maneras, pudiendo incluso cederlos para financiar causas solidarias, a través de Cruz Roja Española.

Iberia.com es la web de origen español con mayor volumen de ventas, con más de 532 millones de de facturación en 2008. Su mayor crecimiento este año se ha producido en las ventas fuera de España, un 17 por ciento superiores con respecto al año anterior. Dispone de 44 versiones diferentes para otros tantos países de África, América, Europa y Oriente Medio, y está traducida en 7 idiomas.

En www.iberia.com se ofrece información sobre tarifas, horarios, llegadas y salidas de los vuelos de Iberia, además de la meteorología, en tiempo real, en los diferentes destinos a los que vuela la aerolínea. También permite a sus clientes efectuar reservas de estancia en hoteles, alquileres de coches, así como la contratación de paquetes vacacionales, de seguros de viaje, de traslados entre aeropuerto y hotel, de excursiones, y la compra de entradas para espectáculos, entre otras facilidades.

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



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

- Según el estudio **“Las mejores marcas españolas 2007”** publicado en febrero de 2008 por Interbrand, el valor de la marca Iberia es de 413 millones de €, la 15ª en el ranking de empresas españolas y la 1ª del sector transporte.

www.interbrand.com/images/studies/BSB_RANKING_07.pdf

Este ranking se elabora cada dos años para permitir evaluar el impacto a medio plazo de las distintas iniciativas de marketing y de negocio llevadas a cabo por las compañías, recogiendo así las variaciones en el valor de marca. Las proyecciones financieras son para el periodo 2007- 2011. A tal efecto, Interbrand se ha basado en su conocimiento de las compañías y las industrias en las que operan, así como en informes de analistas de bancos de inversión de referencia, estudios sectoriales, investigación de mercado e información pública disponible. La metodología de valoración de marcas que utiliza Interbrand es una fórmula contrastada que examina las marcas a través de la óptica de la fortaleza financiera, la importancia en los motivos de compra del consumidor y la probabilidad de ingresos provenientes de la marca.

En el estudio se destaca que las apuestas estratégicas de Iberia, por las rutas de largo recorrido y por una clase Business Plus de gran calidad, consiguen amortiguar el impacto del precio del carburante y la presión competitiva de las compañías de bajo coste.

- Según el estudio de la Universidad Carlos III: **“La imagen de España, sus Marcas y Empresas en el Mundo”**, de marzo de 2008, realizado a través de 1225 encuestas a directivos internacionales y expertos en el área del comercio y la economía internacional de 33 países, que representan el 92% del total del destino de las exportaciones e inversión directa española en el

exterior, Iberia se encuentra entre las 10 marcas más prestigiosas y reconocidas como españolas y la primera del sector de viajes.

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

Dentro de la iniciativa **“Made in Spain”** del Ministerio de Industria y desarrollada por las Marcas Embajadoras Españolas, Iberia ha contribuido editando un número especial de IB Universal, la publicación de la compañía que se distribuye diariamente en los vuelos, que en junio de 2008 dedicó un extenso reportaje dedicado a la notoriedad española en el mundo en todos sus ámbitos: economía, innovación, cultura, ocio y presencia internacional.

Así mismo, Iberia promociona periódicamente, en sus vuelos y salas VIP, productos gastronómicos y vinos españoles con Denominación de Origen (DO) o Indicación Geográfica Protegida (IGP). Prueba de ello es que la bodega Business Plus de Iberia se ha hecho con el galardón **Wines on the Wing**, que organiza anualmente la publicación norteamericana Global Traveler. En competencia con 27 aerolíneas de todo el mundo, Iberia ha sido la primera compañía en la historia de estos galardones que ha conseguido colocar todos sus vinos entre los diez primeros de cada categoría, lo que va a contribuir a promocionar el vino español dando a conocer su riqueza y su diversidad geográfica y varietal.

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



5. PROVEEDORES

Durante el año 2008, Iberia, junto a las empresas *Caja Navarra, Carrefour, Iberdrola, Pascual, Repsol y Telefónica*, ha constituido un **grupo de trabajo para analizar el papel del departamento de compras en el desarrollo y consolidación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** y extender las políticas responsables a sus suministradores.

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

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

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

5.1 El valor de la responsabilidad en la cadena de suministro

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

- ☒ Confidencialidad
- ☒ Propiedad industrial
- ☒ Protección de datos
- ☒ Compromiso laboral
- ☒ Compromiso medioambiental
- ☒ Pacto Mundial

Adicionalmente, en el caso de los **proveedores de servicios de seguridad** y vigilancia, las empresas adjudicatarias se comprometen también a imponer límites sobre el uso de la fuerza en sus actividades.

En mayo de 2008, la compañía realizó una actualización del **procedimiento DAIC-MA-02 de medio ambiente**, mediante el cual la organización de compras está incluyendo, en la contratación de productos y servicios, mayores requisitos ambientales.

5.2 Sistema de Gestión de Compras

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

- **Satisfacción del cliente interno:** El objetivo de la gestión de compras es conseguir la mejor alternativa de aprovisionamiento para el cliente interno optimizando el binomio calidad servicio – coste total, guiándose por la racionalidad económica y por la transparencia en la gestión. La compañía utiliza los sistemas de información y seguimiento de las compras de forma homogénea y sistematizada, para facilitar la evaluación del cumplimiento de este objetivo.
- **Cumplimiento de la legislación:** Iberia sólo homologa como proveedores potenciales de la compañía a aquéllos que cumplen con las normativas vigentes en materia de calidad, seguridad e higiene, laboral, medio ambiente, fiscal, etc.
- **Libre concurrencia:** Se promueve la concurrencia de ofertas de los distintos proveedores, accediendo a las bases de datos de proveedores potenciales, actuales o históricos de Iberia, de los socios y aliados comerciales y de los diferentes mercados virtuales (*Marketplaces*) en los que Iberia participa. La determinación de las condiciones no puede basarse en marcas ni modelos concretos.

- **Transparencia y Confidencialidad:** Para cualquier gestión de compra / contratación se debe disponer de un mínimo de tres ofertas.
Además Iberia dispone de herramientas de negociación electrónica que garantizan estos principios. La información interna sobre los proveedores y los contratos es tratada con absoluta confidencialidad.
- **Cautela:** La compañía toma las medidas necesarias de prudencia, diligencia y protección cuando exista cualquier tipo de vinculación entre un empleado de la compañía y la Sociedad o Persona Física que esté optando a una contratación, sobre todo en lo que se refiere a la negociación y a la elección del proveedor.

La Dirección de Compras de Iberia tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 : 2000 desde el año 2007.

En su sistema de Calidad está incluido el procedimiento de reclamaciones en el que se describe la sistemática empleada por esta Dirección para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes internos como consecuencia de las incidencias en el servicio prestado. Para gestionar el seguimiento de los proveedores de manera centralizada y agilizar la resolución de las incidencias, durante el año 2008, la Dirección de Compras ha estado recibiendo a través del **Portal de las Incidencias** las reclamaciones de los clientes. Desde IBPróxima cualquier usuario interno, de una forma rápida y sencilla, puede comunicar las incidencias que se produzcan en el desarrollo de un contrato, en el suministro de un pedido, o en la realización de un servicio.



5.3 Mecanismos de pago a los proveedores

De acuerdo a los procedimientos de control establecidos, Iberia realiza el pago de sus facturas en un plazo máximo de 90 días desde su recepción.

La fortaleza financiera de Iberia garantiza el cobro de los productos y servicios contratados y realizados a satisfacción de la compañía.

En el año 2008, Iberia ha continuado con la implantación del proyecto de **facturación electrónica**, cuyo objetivo principal es agilizar los procesos de facturación de sus proveedores y activar un canal más de comunicación con ellos. Mediante este proyecto se produce también un importante **ahorro de material administrativo**: papel, sobres, etc., con el consiguiente beneficio para el medio ambiente y **ahorro en tiempo de gestión** que se emplea en la mejora de los procesos, tanto para Iberia como para los proveedores.

5.4 Relaciones específicas del sector transporte aéreo

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

Iberia proporciona un amplio inventario de piezas nuevas y usadas de avión y motor en sus instalaciones de mantenimiento. Compartiendo los propios recursos, este negocio está posicionado para convertirse en la alternativa más adecuada en el soporte de repuestos y piezas de recambio.

De esta manera, Iberia comunica al fabricante **OEM** - Original Equipment Manufacturer - cualquier incidencia producida durante la realización de sus actividades de mantenimiento o de sus vuelos, que es analizada para determinar todos aquéllos aspectos relacionados con la seguridad aeronáutica que puedan ser recomendables para toda la industria. Así mismo, Iberia analiza conjuntamente con los fabricantes el ciclo de vida y las actuaciones de su flota.

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

6. EMPLEADOS

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

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

6.1 Plantilla y relaciones laborales

Los datos de la plantilla de Iberia a 31 de diciembre de 2008 son:

Desglose plantilla por colectivo			
Colectivo	Nº de personas	Edad media	Antigüedad media
Tierra Nacional	15.779	42,81	16,02
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	4.154	40,28	14,98
Pilotos	1.668	45,18	16,31
Personal local en el extranjero	879	43,03	13,46
Españoles fuera del territorio nacional	20	45,05	20,45
Total	22.500	42,53	15,75

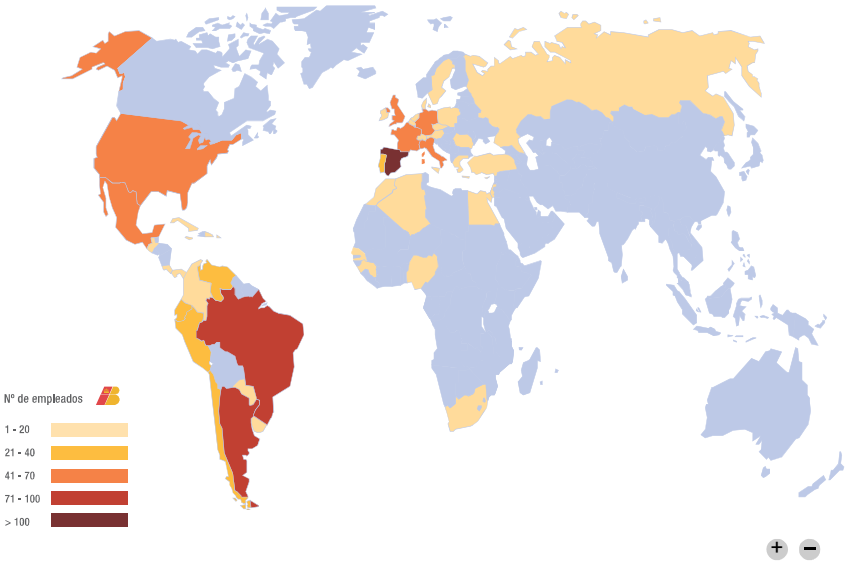


Desglose plantilla por área de negocio			
	Tierra	Vuelo	Total
Corporativa	1.195	n.a.	1.195
Línea aérea	2.338	5.822	8.160
Aeropuertos	8.530	n.a.	8.530
Mantenimiento	3.845	n.a.	3.845
Carga	770	n.a.	770
Total	16.678	5.822	22.500

Desglose plantilla por tipo de contrato	
Fijo	18.843
Fijo a tiempo parcial	2.338
Fijo discontinuo	1.732
Eventual	17
Carga	1.908
Total	22.500



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



Representación sindical

El porcentaje total de afiliación en Iberia a diciembre de 2008:

Colectivo	Porcentaje de afiliación a través de nómina
Tierra	72 %
Tripulantes de Cabina de Pasajeros - TCP	31 %
Tripulantes Técnicos (Pilotos)	100% <i>estimado</i>



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, existe un Comité Intercentros de Seguridad y Salud Paritario, compuesto por 12 miembros, 6 elegidos por el Comité Intercentros de Tierra y otros 6 por la empresa, y de un Comité de Seguridad y Salud Laboral de Vuelo que cuenta con 8 representantes del Comité Empresa de Vuelo, en los que se tratan todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Asimismo, Iberia dispone de una Comisión de Seguimiento Económico y Social en la que participan los sindicatos, donde se tratan, entre otros, asuntos relacionados con la responsabilidad social de la empresa.

La compañía garantiza y mejora por convenio colectivo el cumplimiento de la normativa nacional sindical aplicable.

En el colectivo de Tierra, la Representación Sindical en el ámbito geográfico se articula a través de un total de 20 Comités de Centro, y 16 Centros que cuentan con Delegados de Personal en todo el territorio nacional. En el ámbito internacional, Iberia posee representantes de los trabajadores en el 40% de los países en los que cuenta con personal.

En los colectivos de vuelo (Tripulantes Técnicos y TCP), la Representación Sindical se articula a través de un único Comité de Empresa de Vuelo, con un total de 33 miembros, de los cuales 10 corresponden al colectivo de Tripulantes Técnicos y 23 al de Cabina de Pasajeros.

Convenios Colectivos

La Dirección de Iberia y los sindicatos CC.OO. y UGT firmaron en julio el **XVIII Convenio Colectivo del personal de Tierra**, con vigencia desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2008, con un incremento salarial por encima del IPC y medidas de productividad / flexibilidad para facilitar la gestión en todas las áreas. El convenio de Tierra afecta a más del 70 por ciento de la plantilla de la compañía.

El 24 de noviembre de 2008 se constituyó formalmente la Comisión Negociadora del **XIX Convenio Colectivo de Tierra**, reconociéndose ambas representaciones, Empresa y Trabajadores, mutua capacidad y legitimación para negociar el citado Convenio.

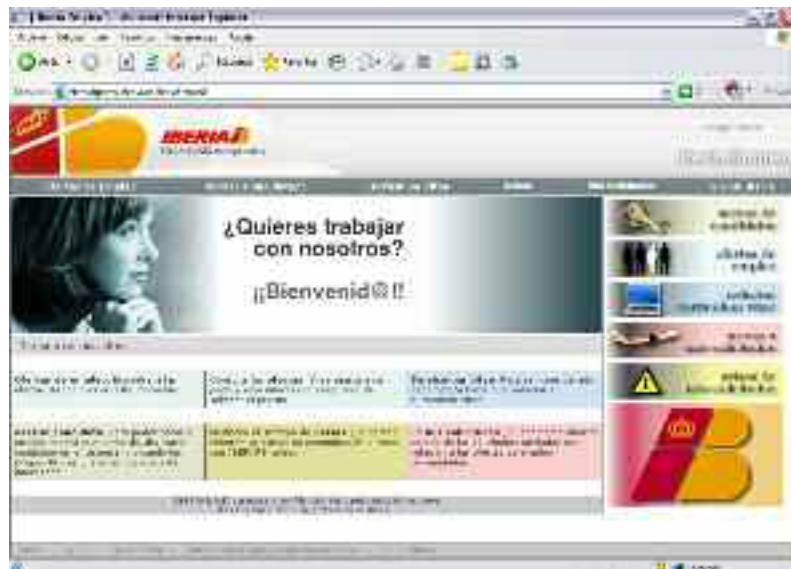
El 29 de septiembre de 2008 se constituyó la Comisión para la negociación del **XVI Convenio Colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)**, aunque el XV Convenio del colectivo de TCP fue prorrogado con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2008.

Con fecha 19 de septiembre de 2006 se procedió a la constitución de la Comisión Negociadora del **VII Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos**, ya que el anterior compromiso finalizó su vigencia el 31 de diciembre de 2004. Durante el año 2008 se ha desarrollado el proceso de negociación del VII Convenio Colectivo, alcanzándose, a primeros de 2009, un preacuerdo con la Sección Sindical de SEPLA, que ha de ser ratificado por la Asamblea de Pilotos una vez esté ultimado el correspondiente Texto Articulado del Convenio. La vigencia del mismo abarca desde el 1 de enero de 2005 hasta el 31 de diciembre de 2009, y contempla acuerdos en materia de revisión salarial para cada uno de los años de vigencia, medidas de productividad, de protección al cliente y de protección al empleo, así como las condiciones de prolongación de la actividad en vuelo entre los 60 y los 65 años de edad.

En el ámbito internacional, existen acuerdos colectivos en los siguientes países: Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Francia, Grecia, Holanda, Israel, Italia, México, Portugal, Reino Unido, Senegal, Suecia, Uruguay y Venezuela.

Empleo

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



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

Mediante los convenios colectivos de la compañía, se aumenta la estabilidad en el empleo y se disminuye la rotación del personal eventual. En este sentido, cabe señalar que la compañía tiene uno de los índices de rotación más bajos entre las grandes empresas españolas.

En el año 2008 se han producido **266 transformaciones de contratos temporales a fijos**, destacando el colectivo de TCP, con 44 nuevos contratos de duración indefinida.

La compañía continúa aplicando los dos Expedientes de Regulación de Empleo 72/01 y 35/05, que fueron prorrogados por la Dirección General de Trabajo en 2007 hasta diciembre de 2010 y diciembre de 2014, respectivamente. El número máximo de extinciones de contrato se fija en 1.074, al amparo de los términos del segundo expediente citado. El 72/01 tiene carácter voluntario por parte del empleado, y está teniendo una gran aceptación desde su aprobación.

A lo largo de 2008 la compañía ha seguido teniendo una pérdida de actividad, en algunos de los aeropuertos de la red, motivada por la adjudicación de las licencias de handling en 2006, que se ha resuelto mediante la aplicación, en el caso de terceros, de las medidas contempladas en el Convenio del Sector de Handling, que regula las subrogaciones a las empresas que obtuvieron las nuevas licencias. La compañía también tiene acuerdos de Unión Temporal de Empresas (UTE) en los aeropuertos de Barcelona, Lanzarote y Fuerteventura.

6.2 Satisfacción, comunicación interna y motivación

La medida de la satisfacción de los empleados es canalizada fundamentalmente a través de los **buzones de sugerencias disponibles en IBPróxima**, que dan la posibilidad a los empleados de manifestar cualquier observación o preocupación, incluso de forma anónima. **Las sugerencias son valoradas y contestadas en su mayoría en menos de 24 horas**, y aquellas que se consideran relevantes **se publican mensualmente**, junto con las respuestas ofrecidas por las áreas responsables. Durante el año 2008, la compañía ha comenzado a realizar **encuestas periódicas** a través de IBPróxima para conocer la **opinión de los empleados sobre asuntos de interés general**, muchos de ellos relacionados con el cumplimiento de sus expectativas en relación a los servicios ofrecidos.

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

Durante 2008 se ha lanzado un **nuevo diseño de la página principal de IBPróxima**, que además incorpora nuevas funcionalidades, algunas de ellas como consecuencia de sugerencias recibidas en los buzones, como son:

- Nuevas funcionalidades del correo web corporativo.
- Herramientas del idioma: diccionario de inglés, consultas gramaticales más frecuentes y glosario aeronáutico, con la posibilidad de incluir nuevos términos.
- Nueva herramienta para el tablón de anuncios.
- Sección de Normativa: ubicado en la página principal, ofrece en un único punto el acceso a las normas, reglamentos, instrucciones y guías que publica la compañía.

Además, **algunos de los contenidos de IBPróxima** se han adaptado al soporte **PDA**, como las noticias sobre la compañía y el sector, o el servicio Quién es Quién, con el que se puede obtener el teléfono, correo y ubicación de cualquier empleado de la compañía.



Prácticamente el 100% de los empleados disponen de cuenta de correo corporativa: se ofrece a los empleados que no disponen de un ordenador en su puesto de trabajo la posibilidad de solicitar y tener una cuenta de correo personal, que pueden utilizar desde casa entrando en IBPróxima.

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 que evalúa las propuestas, hasta premios económicos, que en 2008 ascendieron a 71.411 €, con 92 personas premiadas por un total de 40 sugerencias, siendo éste uno de los años con un mayor nivel en las sugerencias realizadas.

La compañía utiliza varios **mecanismos de incentivación** a través de distintos conceptos variables de retribución en nómina, regulados por convenio y que premian la productividad de los empleados: pluses de asistencia, de turnos, de función, etc. Los niveles de progresión y promoción están ligados a la Evaluación del Desempeño (EVD) y se realizan con la periodicidad adecuada. Existe un sistema de participación en los beneficios ligado a los resultados anuales ordinarios de la compañía, en función de una escala de porcentajes que varía según esos resultados. Durante el año 2008 el reparto por este concepto fue de 33 millones de euros, el doble que en el año 2007.

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

6.3 Formación y Desarrollo

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

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

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

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

Este año 2008, Iberia ha puesto en funcionamiento el **Campus IBERIA**, una plataforma destinada a la formación del personal de la compañía, en la que se ofrecen cursos multimedia de nueva generación para adquirir conocimientos clave del negocio.

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

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



Integración del mundo académico y del mundo empresarial

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

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

El Programa de Titulados en Prácticas tuvo su inicio en 1996 y, hasta el momento, se han incorporado más de 600 personas al grupo laboral de Gestores y Técnicos, tanto por promoción interna (novaciones contractuales), como del exterior, a través de becas de postgrado para titulados.

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

Según el Informe MERCO PERSONAS 2008, que realizó un trabajo de campo durante los meses de marzo y junio, a través de la realización de 1.000 entrevistas a estudiantes universitarios, Iberia se encuentra entre las 10 empresas más deseadas para trabajar, junto a Microsoft, BBVA, IBM, Sony, Coca-Cola, Iberdrola, Santander, Repsol YPF y La Caixa.

Atracción y retención del talento

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

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

Durante el año 2008 se han llevado a cabo los siguientes planes de desarrollo profesional específicos:

- **IV Plan de Desarrollo de futuros gestores del área aeroportuaria :** Este Plan, elaborado conjuntamente entre la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General de Aeropuertos, tiene como objetivo desarrollar las habilidades y experiencias de gestión y liderazgo necesarias para ocupar en el futuro los puestos de responsabilidad que demanda el entorno actual del negocio de *handling*. El programa de desarrollo incide en competencias clave como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, negociación o consecución de objetivos.

- **II Plan de Desarrollo para futuros mandos de Servicio a Bordo :** Este Plan pretende adelantarse a las necesidades de la Dirección Servicio a Bordo y preparar a un grupo de sobrecargos que puedan asumir esa responsabilidad en cualquier momento. El programa consta de una fase teórica, en la que se adquieren los conocimientos necesarios sobre las diferentes áreas de gestión relacionadas y de una fase práctica de formación en el puesto de trabajo, con el fin de afianzar los conocimientos adquiridos y familiarizarse con las funciones a desempeñar.
- **Plan de Desarrollo para Gerentes Comerciales :** El Plan tiene por objetivo preparar a los futuros responsables de las Gerencias Comerciales de Iberia para desempeñar adecuadamente sus funciones comerciales, de coordinación operativa, y de representación de la compañía en los países en los que opera.

Por todo esto, Iberia cuenta, por tradición y por vocación, con los mejores profesionales del sector, con niveles de cualificación y de especialización que son reconocidos internacionalmente.

Prueba de ello son los dos importantes acuerdos de colaboración que se han producido durante el año 2008:

- **El Instituto de Empresa Business School** e Iberia establecieron un acuerdo marco para incluir, en los programas de formación de directivos de esta prestigiosa escuela de negocios, el Caso Iberia, como ejemplo de una empresa de éxito que sabe anticiparse y adaptarse a los grandes cambios que ha sufrido su sector. El proyecto responde al interés común de ambos por impulsar las actividades en el ámbito de la formación y el desarrollo de directivos. El *business case* sobre Iberia está centrado en la estrategia de la compañía, abarcando múltiples áreas de gestión como Política Comercial, Negocios, Recursos Humanos, Operaciones y Responsabilidad Social Corporativa, entre otras. Este acuerdo también contempla el desarrollo conjunto de actividades de formación, investigación y divulgación.

- **Acuerdo de formación en mantenimiento con AIRBUS**, para impartir cursos prácticos a Técnicos de Mantenimiento de Aviones (TMA). Así, Iberia es una de las primeras aerolíneas del mundo y la primera europea en formar parte de la Red de Centros de Mantenimiento de Airbus (*Airbus Maintenance Training Network*). Para hacer efectivo el acuerdo, la compañía ha adquirido un sistema denominado **Aula Airbus**, que permite a los alumnos simular las acciones de mantenimiento y comprobar el comportamiento de los aviones después de su reparación.

Además, este acuerdo representa una gran oportunidad para Iberia ante la posibilidad de atender nuevas demandas de formación de otras compañías, importante labor que desempeña desde hace años y que demuestra el prestigio del negocio de Mantenimiento e Ingeniería de la compañía.

Iberia también imparte formación a terceros en las áreas de *handling*, carga, operaciones, servicio a bordo y comercial, fundamentalmente a las empresas con contratos de servicios para la compañía.



6.4 Servicios al Empleado: IBPersonas

IBPersonas es una herramienta personalizada de gestión que permite al empleado acceder en todo momento a cada vez más información administrativa y de gestión en función autoservicio. Está dividida en pequeños canales, entre los que destacan los de **formación y desarrollo** – gestión de la formación del empleado y acceso al *CAMPUS Iberia* –, **empleo** – acceso a la información de las convocatorias abiertas, tanto internas como externas –, **autoservicio del empleado** – evaluación del desempeño, nóminas, las convocatorias abiertas,

tanto internas como externas –, **autoservicio del empleado** – evaluación del desempeño, nóminas, donaciones a causas solidarias directamente desde la nómina, etc.–, **mIBillete.free** – autoemisión de billetes para empleados –, **prevención laboral** – acceso a documentación de prevención, participación y consulta, FAQ's, etc. –, **información** – calendarios laborales, convenios colectivos, etc. – y **servicios de gestión** para el personal de estructura.



mIBillete.free es el portal de billetes del empleado, integrado en IBPersonas. A través de dicho portal, es posible autoemitir los billetes, consultar la repercusión fiscal que tendrán éstos, la disponibilidad, e incluso el cambio de moneda o dietas por países en caso de viajes de servicio.

Como proyecto especialmente innovador, durante 2008 la compañía ha implantado un **ERP – Sistema de planificación de recursos empresariales – de Gestión de Recursos Humanos**, integrado en IBPersonas, que está optimizando la información de las bases de datos y permitiendo la simplificación de los procesos de administración de personal, nóminas y expedientes profesionales de los empleados.

En el año 2008 también se han optimizado considerablemente los canales de comunicación e información a las tripulaciones, todos ellos disponibles a través de IBPróxima > Servicios al Tripulante:

- En el mes de junio se puso en marcha un sistema de información multimedia para suministrar información práctica tanto a los tripulantes técnicos como a los de cabina de pasajeros, a través de varias pantallas colocadas en las zonas de firmas de Barajas, que muestran **información en tiempo real** de la ubicación de los aviones, estado para el embarque, firma de los tripulantes e incidencias que afectan a los vuelos, así como mensajes generales o dirigidos a las tripulaciones de vuelos concretos.
- Los Tripulantes Pilotos, a través del **Canal OPS**, pueden consultar las novedades de su casillero virtual, **gráficas del número de vuelos mensuales en relación con el consumo de combustible y el CO₂ emitidos, la diferencia entre combustible programado y consumido junto con el precio del combustible, y por último, los índices de puntualidad de la semana vigente**. También se pueden ver vídeos, imágenes de la meteorología por satélite en tiempo real y noticias diversas.
- Los Tripulantes de Cabina de Pasajeros, a su vez, tienen a su disposición el **Canal DSB**, que ofrece vídeos, circulares, reportajes, presentaciones, noticias y avisos de última hora, además de información meteorológica de los destinos de pernocta. También durante 2008, la dirección de Servicio a Bordo ha implantado la herramienta **IOS - Información Operativa del Sobrecargo** - , que reúne en un solo documento informático la información operativa de todos los vuelos que componen una rotación, lo que facilita a los sobrecargos la gestión de dichos vuelos. En la IOS se muestra la lista de tripulación, la ocupación prevista, la secuencia de servicio correspondiente, las posibles prestaciones especiales y normativa aplicable en el país de destino, así como información de carácter logístico: hoteles de pernocta, distancias aeropuerto-hotel-aeropuerto, datos de la escala, personas de Iberia de contacto, etc.

6.5 Ética y Códigos de Conducta

En el año 2008, Iberia ha realizado avances significativos en cuanto a la ética que orienta el comportamiento de los empleados, con la publicación de una **Guía Ética para la aplicación del Pacto Mundial**, de un **Código de Conducta para los viajes en los vuelos de la compañía**, y de una **Guía de Buenas Prácticas para el uso de las nuevas tecnologías**.

La **Guía Ética** consiste en la adaptación de los principios del Pacto Mundial a la cultura de la compañía, a través del compromiso de los empleados para respetar un decálogo basado en los siguientes principios:

1. No discriminación
2. Atención al cliente
3. Ética y legalidad
4. Confidencialidad e intereses
5. Seguridad y salud
6. Medio Ambiente
7. Empleo responsable de bienes
8. Comunicación de ideas de mejora
9. Colaboración con los compañeros
10. Eficiencia y conciliación de la vida personal y profesional

El **Código de Conducta para Pasajeros ID (Industry Discount) en vuelos de Iberia**, no sólo afecta a los trabajadores en activo, sino también al resto de beneficiarios que, por estar vinculados de alguna manera a la industria aérea, poseen derechos para adquirir billetes de la compañía con algún tipo de descuento. Este Código se ha realizado dada la importancia que tiene la percepción global de los clientes durante su experiencia de viaje, y regula los comportamientos que se deben observar o evitar en todas las etapas del viaje.

La compañía ha publicado en IBPróxima una **Guía de Buenas Prácticas en el uso de tecnologías**, como el correo electrónico, el teléfono móvil, seguridad en internet fuera de la oficina y tratamiento del *spam* en vacaciones. Se trata de consejos breves y muy útiles para aprender a

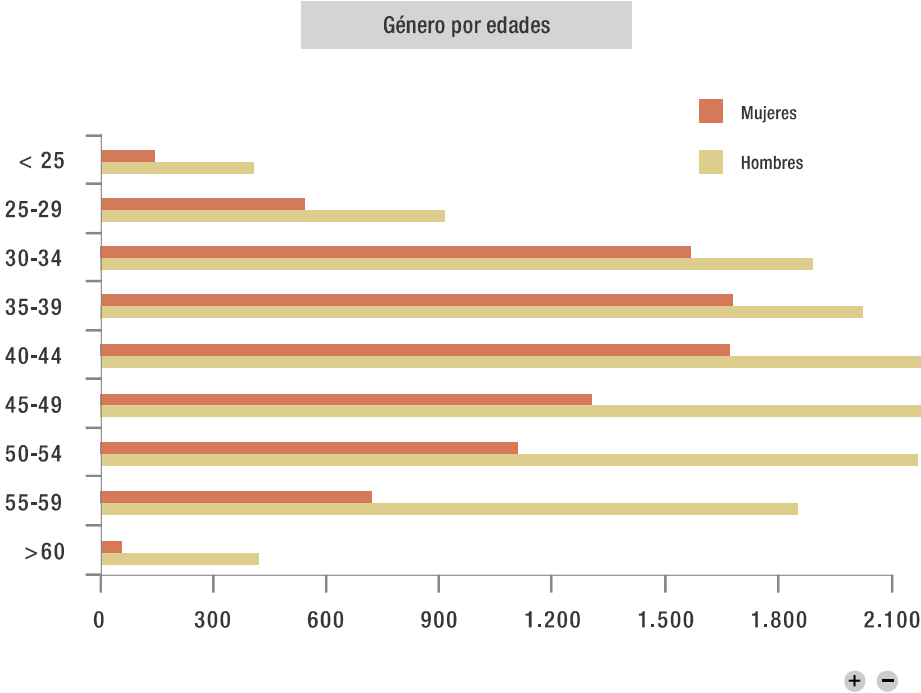
navegar más rápidamente, economizar en el uso del teléfono móvil y asegurar que ningún intruso acceda al buzón personal de correo electrónico.

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

6.6 Igualdad de oportunidades y diversidad

Conforme a lo acordado en el Convenio Colectivo de Tierra, el 13 de marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad, compuesta por representantes de la Dirección y de los Sindicatos firmantes del Convenio que, tras un diagnóstico de la situación de la empresa, elaborará, en su caso, un Plan de Igualdad de acuerdo a lo dispuesto en la **Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres**. La realización de dicho diagnóstico ha sido encargada a una consultora externa y los estudios previos han sido llevados a cabo durante 2008.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR COLECTIVO Y GÉNERO 2008					
COLECTIVO	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
TIERRA	5.475	32,8%	11.203	67,2%	16.678
PILOTOS	60	3,6%	1.608	96,4%	1.668
TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS	3.084	74,2%	1.070	25,8%	4.154
VUELO	3.144	54,0%	2.678	46,0%	5.822
TOTAL	8.619	38,3%	13.881	61,7%	22.500



En 2008, 509 personas ocuparon puestos de estructura, de los cuales 161 son ocupados por mujeres, un 10,3% más que en 2007.

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, antigüedad y puesto, sin establecer ninguna distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio.

En cuanto a la diversidad, **es política de la compañía contratar a personal local**, de manera que, salvo algunos **puestos de confianza** en la estructura de algunas Gerencias, que son ocupados por personas enviadas desde España, casi 900 empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional.

6.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar

En materia de promoción de la natalidad y protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, Iberia aplica la reducción de jornada por guarda legal, con los siguientes resultados de número de trabajadores acogidos en 2008:

Reducción de jornada por guarda legal	2005	2006	2007	2008	% Incremento 2008/2007
Tierra	505	481	582	690	18,55%
Pilotos	259	375	401	445	11%
Trípulantes Cabina Pasajeros	645	832	984	986	0,2%
Vuelo	904	1.207	1.385	1.431	3,22%



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

El último uniforme de la compañía ha tenido en cuenta todas las fisonomías y ha creado una prenda específica para vestir durante el embarazo.

6.8 Seguridad y salud laboral

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**, 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.

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

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

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



En el Plan de Prevención de Iberia se establece que, con independencia de los presupuestos establecidos y aprobados, se aplicarán los recursos que sean necesarios para paliar situaciones relativas a la seguridad y salud de los trabajadores.

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

Iberia mejora año tras año el alcance y los contenidos de la formación en Prevención de Riesgos Laborales.

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

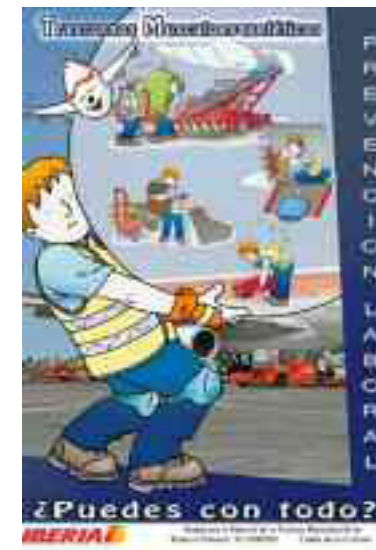
- **Métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo:**

Todo el proceso que gira alrededor de los accidentes de trabajo se realiza mediante la norma SH-400, que indica la participación de cada agente (mandos, afectados, delegados de prevención, servicio de prevención, unidades de personal, entre otros), la documentación que debe cumplimentar y la custodia de la misma. El Servicio de Prevención dispone de un sistema informatizado para toda su gestión, conectado con las bases de datos de la compañía, y al que tienen acceso los distintos involucrados en función de su nivel de autorización, basado a su vez en el respeto a las normas sobre protección de datos.

En 2008 se ha consolidado la tendencia de **disminución de la siniestralidad de un 10,7% menos con respecto al 2007**, en todas las áreas de la compañía. También **se ha reducido el índice de gravedad de los accidentes de trabajo en un 1% frente al año anterior**. Estos datos permiten concluir que las medidas que se están llevando a cabo en materia de prevención son las adecuadas, y animan a seguir en la línea trazada por el Plan de Prevención.

- **Principales actuaciones de prevención laboral en 2008** : Dentro de la intensa actividad preventiva llevada a cabo durante el año destacan como novedades:

- ☒ **Campaña de prevención de los trastornos músculo-esqueléticos:** Iberia ha iniciado en 2008 una campaña de sensibilización para prevenir estas lesiones, que son las que producen el mayor número de bajas médicas en la empresa.



El Servicio de Prevención se ha marcado el objetivo de que todos los empleados dispongan de información suficiente para prevenir este tipo de trastornos. Durante la campaña, que durará hasta septiembre de 2009, se van a abordar aspectos como conocer los factores que influyen en su aparición y cómo prevenirlos, elementos del cuerpo que pueden resultar más afectados en función de cada actividad, etc.

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

- ☒ **Acuerdo para la prestación, por parte de INTER PARTNER ASSISTANCE, de la atención médica en desplazamientos fuera del país de residencia:** Es aplicable a los viajes de servicio de todos los empleados de la empresa (vuelo, tierra y personal local en el

extranjero) y ofrece un servicio permanente las 24 horas. La compañía informa especialmente a los trabajadores que deben desplazarse a destinos de riesgo sanitario.

- ✓ Curso sobre **Ayuda a los pasajeros con movilidad reducida en la cabina de vuelo.**
- ✓ Disponibilidad de **nuevas Fichas Técnicas de prevención de riesgos**, sobre: características del equipamiento de salas de descanso/áreas de café, características de una mesa de trabajo con un solo plano, recomendaciones para trabajadoras en situación de embarazo, parto reciente o lactancia.
- ✓ **Cambios en la norma SH-402 "Trabajos en tanques de combustible"**, debido a la actualización en los valores límite de referencia.



6.9 Asistencia y beneficios sociales

Iberia cuenta con un departamento específico que vela por la asistencia social a los empleados, prestando cobertura a un amplio abanico de necesidades generadas por los distintos colectivos de trabajadores, tanto de vuelo como de tierra. La **Unidad de Gestión y Acción Social**, dependiente de la Subdirección de Prevención Laboral, se dedica, entre otras funciones, a atender problemáticas individualizadas, proponiendo las soluciones más adecuadas para cada caso.

De entre todos los **servicios de asistencia** prestados, destacan los siguientes:

Asesoramiento sobre la obtención de certificados de minusvalía , y sobre la aplicación de las Leyes de Dependencia y de Igualdad .
Asesoramiento, gestión y cálculo de prestaciones de la Seguridad Social por: Incapacidad Temporal, Incapacidades Permanentes, Jubilación, Viudedad, Orfandad , etc.
Tramitación y asesoramiento de las prestaciones al Fondo Solidario .
Relaciones y gestiones con Organismos externos : Hospitales, Inspecciones médicas, INEM, Juzgados, etc.
Programas específicos para el tratamiento de adicciones , con recursos propios y externos.
Actuaciones de apoyo en caso de accidentes o situaciones dramáticas .
Información y tramitación de Seguros de Vida y Planes de Pensiones .
Asesoramiento e información relacionada con los Expedientes de Regulación de Empleo .
Actuaciones en la gestión de los casos de conciliación de la vida familiar .



Paralelamente, entre los beneficios sociales de la compañía destacan:

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



La compañía y cada empleado, al 50%, realizan aportaciones mensuales a través de la nómina para el **plan de pensiones**, gestionado por la **Mutualidad Montepío Loreto**, constituida como institución privada de Previsión Social en el año 1970 por los trabajadores del sector aéreo. Esta sociedad, sin ánimo de lucro, cuenta con autorización para operar como entidad gestora de fondos y planes de pensiones, adaptada a la Ley 30/95 de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados, complementarias al sistema público de pensiones. Tiene más de 27.000 asociados, 9.000 pensionistas, y gestiona un patrimonio que en la actualidad supera los 1.200 millones de euros.

Loreto es una institución independiente, no vinculada a ningún grupo financiero, por lo que sus inversiones tienen como único objetivo conseguir las mejores y más seguras prestaciones para sus socios. Opera bajo un sistema de Capitalización Individual, lo quiere decir que las aportaciones de los Socios van destinadas a financiar las prestaciones de cada uno de ellos, y que la distribución de la rentabilidad es equitativa para todos los mutualistas.



6.10 Voluntariado social

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

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

Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA – APMIB.



- Creada en 1977 por empleados de la compañía con hijos con necesidades especiales, se centra en la protección e integración social y profesional de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales.
- Veinte años después, en 1997, se creó la **Fundación Tutelar APMIB** para la tutela y la asistencia social y educativa de discapacitados. La Fundación se encarga de promover y gestionar residencias para minusválidos en situación de orfandad o desamparo, cualquiera que sea su edad. También desarrolla diversas actividades formativas y fomenta investigaciones a favor de mejorar la vida de las personas con necesidades especiales.
- Se ha convertido en la segunda asociación asistencial de discapacitados más grande de España después de la ONCE, con seis centros de atención especializada en Barcelona, Madrid (2), Málaga, Las Palmas y Tenerife. Su labor ya no sólo se dirige a familiares de empleados de Iberia sino que está abierta a toda la sociedad.
- Cuenta con un equipo de 140 profesionales, entre psicólogos, médicos, trabajadores sociales y personal de apoyo, que asisten a **más de 1.200 discapacitados**.
- Tiene seis Centros Especiales de Empleo que dan trabajo a 597 personas. La fabricación de productos textiles, los manipulados, la informática y los servicios de coordinación administrativa son las principales actividades a las que se dedican.
- Ha contado, desde el primer momento, con el apoyo de la compañía, a través de aportaciones económicas y contratos de trabajo. Aproximadamente el 41% de su facturación procede de las ventas para Iberia.
- Aparte de trabajos para Iberia, en los centros de la APMIB se realizan actividades y se prestan servicios para cerca de **60 empresas**, entre ellas Air Nostrum, AENA, Gate Gourmet y Renfe.

Mano a mano



- Esta ONG fue fundada en 1994 por empleados de Iberia, para aprovechar los espacios libres de las bodegas de carga de los vuelos de la compañía enviando ayuda humanitaria a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras, y entregando esa ayuda sin intermediarios, es decir, *Mano a Mano*.
- Desde su creación ha suministrado más de 2.000 toneladas de ayuda humanitaria.
- Traslada a España, en vuelos de Iberia, a niños de diferentes países, junto con sus familias, para que reciban atención médica especializada. Una vez en España, *Mano a Mano* les facilita alojamiento y la atención necesaria.
- También gestiona todo tipo de proyectos de ayuda en países en vías de desarrollo.
- Iberia dona a Mano a Mano billetes de avión y de carga de forma desinteresada.

Una de las iniciativas de Iberia para fomentar el voluntariado entre sus empleados es la organización y difusión de la **Campaña Solidaria de Navidad**, que se realiza todos los años y cuyo objetivo es recaudar fondos para la financiación de proyectos solidarios. Esta Campaña conlleva un esfuerzo organizativo muy importante, que consiste en la celebración de una subasta a través de IBPróxima y de una tómbola, en las que trabajan empleados en activo y proveedores de forma desinteresada.

Durante esta última edición, la campaña de comunicación fue más intensa que ningún año. En noviembre se comunicó el proyecto a todos los pasajeros en la sección *Iberia Solidaria* de



la revista a bordo Ronda Iberia, y a los empleados a través de la revista interna Iberiavión, con la novedad del "*artículo cero*", que permitió hacer donaciones directas desde 1 .

En esta edición 2008, la Campaña ha contado con la colaboración de 100 **proveedores** y la destacada participación de los empleados, incluidos los **más de 30 voluntarios** que ayudaron en la organización y desarrollo del evento.

Por otra parte, los trabajadores de Iberia participan cada año en la **Campaña de Donación de Sangre** que organiza la compañía junto al Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid. En esta ocasión, durante la campaña de enero de 2008, se produjeron 166 donaciones. El Centro de Transfusión expresó su agradecimiento a los trabajadores que colaboraron en esta importante tarea cívica.

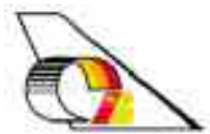
La actividad social de Iberia, con carácter complementario a su vertiente solidaria y de responsabilidad laboral, se extiende también hacia ámbitos como el ocio, el deporte y la cultura. En este sentido, hay que destacar la labor realizada por el **Club IBERIA** y la **Asociación de Veteranos de Iberia**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

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



- El **Club IBERIA** es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo organizar actividades lúdicas y deportivas para los empleados de la compañía y sus familiares, fomentando de este modo valores como la familia, la solidaridad o el trabajo en equipo.

En la actualidad cuenta con más de 10.000 socios y 12 delegaciones en toda España. El presupuesto del Club IBERIA procede principalmente de las cuotas de los socios y de una aportación anual de la compañía, que en 2008 fue de 77.230 €. La compañía, además, cede el local para las oficinas del Club y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de IBPróxima.



- El Club IBERIA colabora en la participación de los equipos de Iberia en la **Raiders**. En la XVII Edición de Raiders, *the Corporate Challenge*, celebrada entre los días 23 y 26 de octubre de 2008 en la provincia de Segovia, los dos equipos masculinos de Iberia quedaron 1º y 2º en la clasificación general en la competición entre empresas. Por su parte, el tercer equipo, compuesto por tres hombres y tres mujeres, quedó 1º en la categoría de equipos mixtos y 6º en la clasificación general. El trabajo en equipo y la superación personal son dos constantes en todas las pruebas de la Raiders. En los tres equipos de Iberia, cada uno formado por seis componentes, participaron empleados de prácticamente todas las áreas de la compañía. Esta mezcla de personas y direcciones ha servido, un año más, para dar ejemplo de compañerismo, aumentar el conocimiento mutuo y fortalecer los lazos de unión.



Otra de las iniciativas culturales que está llevando a cabo la compañía con la participación voluntaria de empleados y veteranos es la **Campaña de recogida de objetos de la historia de Iberia**. Las donaciones realizadas formarán un museo representativo de los 80 años de la compañía, que permitirá apreciar estos recuerdos de alto valor sentimental.

El 23 de junio, gracias a la iniciativa de empleados, se transportaron de Madrid a Ecuador, en el avión Teresa de Ávila, las reliquias de Santa Teresa del Niño Jesús, que permanecieron en Ecuador hasta el 18 de agosto, fecha en que terminaron su primera peregrinación por dicha nación. La sensibilidad de la compañía hizo posible que el avión que lleva su nombre haya sido el encargado de trasladar desde España a Ecuador las reliquias de la Doctora de la Iglesia y Patrona de las Misiones.

6.11 Empleo de personas con discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Integración 13/82, Iberia debe contratar a un número de trabajadores minusválidos no inferior al 2% del total de su plantilla. Dada la especial complejidad de carácter productivo de la empresa, existe dificultad para incorporar trabajadores discapacitados en número suficiente como para cubrir esa cuota, y, por tanto, al amparo de la Ley de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social de 1998, se da cumplimiento a la obligación legal a través de las medidas alternativas previstas y reguladas por el RD 364/2005 de 8 de abril. Dichas medidas son contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo, así como donaciones y acciones de patrocinio a favor de Asociaciones de Utilidad Pública.

En este sentido, Iberia formaliza, fundamentalmente con el Centro Especial de Empleo de la **APMIB**, numerosos contratos mercantiles para la prestación de servicios complementarios a su actividad, y también realiza donaciones de carácter monetario para la Asociación.

Asimismo, Iberia desarrolla actividades a favor de Mano a Mano y de Cáritas, a través de donaciones monetarias y/o en especie. Estas ONGs también tienen reconocido el carácter de Asociaciones de Utilidad Pública.

Por tanto, durante 2008, la **cuota** establecida con respecto al total de la plantilla ha sido de **474** personas, que se han cubierto a través de:

- ✓ **Empleo de minusválidos:** la compañía ha dado empleo directo a un total de **257 trabajadores** minusválidos en el año 2008.
- ✓ **Contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo:** La facturación por dichos contratos en el año 2008 ascendió a 3.863.560 €. El referido importe supone el equivalente a **178 trabajadores**.
- ✓ **Donaciones y Acciones de Patrocinio:** en 2008, las donaciones de carácter monetario y en especie a favor de las Asociaciones antes referidas alcanzaron la cifra de 679.890 €, importe equivalente a **63 trabajadores**. El desglose de dicha cantidad es el siguiente:

Donaciones	Ayuda Anual	Campaña Navidad	Fondo Solidario TIERRA	Fondo Solidario TCPs	Varios	Carga	Total
APMIB	72.141	42.668	144.246	121.600	4.008	104.766	489.429
MANO A MANO					22.817	165.444	188.261
CÁRITAS					2.200		2.200

+ -

Por tanto, el número de minusválidos empleados por Iberia, de manera directa o a través de medidas alternativas, asciende a **498 personas, por encima de la cuota en 24 trabajadores**.

7. SOCIEDAD

Iberia basa su estrategia de acción social en el apoyo a entidades de carácter solidario, fundamentalmente durante la prestación de los servicios habituales que proporciona la compañía, es decir, con el **transporte de pasajeros necesitados de algún tipo de ayuda y la cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria**.

La compañía dispone de un sistema de control de gestión de las contribuciones, lo que permite realizar una evaluación continua para adecuar la acción social en Iberia a la estrategia establecida. En este sentido, la compañía

está comprometida con la consecución de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio**.

La compañía forma parte también de distintas asociaciones y fundaciones que llevan a cabo labores relacionadas con la Responsabilidad Social de las Empresas.

7.1 Principales colaboraciones

Organización	Actividades llevadas a cabo
Agencia Española de Cooperación Internacional – AECID	<ul style="list-style-type: none"> Iberia colabora con estas instituciones a través de acuerdos que incluyen descuentos especiales en sus vuelos, para la emisión de billetes de pasaje o de carga.
Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> Destaca la aportación a la AECID en 2008, valorada en 800.000 €.
Fundación Ilusiones	<ul style="list-style-type: none"> Iberia donó además 6.000 € a la Fundación Ilusiones para el Proyecto Ilusiones y Estrellas.
Fundación Crecer Jugando	<ul style="list-style-type: none"> Campaña solidaria "Un Juguete, Una Ilusión", organizada junto con Radio Nacional de España, 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. Iberia participa aportando billetes de avión, facilitando y financiando 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 tiene en Perú, Ecuador, Guatemala, Cuba, Argentina y Guinea Ecuatorial. Iberia donó 6.000 € para juguetes individuales y ludotecas para niños con familias de recursos escasos.
Organización Nacional de Trasplantes	<ul style="list-style-type: none"> Iberia colabora desinteresadamente con la Organización Nacional de Trasplantes, facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares. Durante 2008 se han transportado 121 órganos para trasplantes, colaborando en 32 aeropuertos españoles y en los de 5 países europeos.
Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III	<ul style="list-style-type: none"> Iberia realiza aportaciones a este Centro, que investiga para obtener métodos eficaces de diagnóstico y tratamiento de enfermedades oncológicas, y así trasladar el conocimiento científico a la práctica clínica de manera que se incorpore lo antes posible en el sistema sanitario. En 2008 la aportación ha sido de 36.000 €.
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción	<ul style="list-style-type: none"> Iberia ha colaborado en 2008 con una aportación de 30.500 €.

+ -

Organización	Actividades llevadas a cabo
Fundación Respira	<ul style="list-style-type: none">Entidad científico cultural privada, de carácter altruista y benéfico docente, con ámbito de actuación en todo el Estado español, cuyo objetivo es la investigación y la erradicación de enfermedades pulmonares.Iberia ha colaborado con una aportación de 1.655 €.
Cruz Roja Española	<ul style="list-style-type: none">Los titulares del programa de fidelización Iberia Plus pueden ceder sus puntos para destinarlos a colaborar en el proyecto de Reagrupación Familiar de Cruz Roja, con el objetivo de unir familias que viven a miles de kilómetros de distancia. En 2008 la valoración de los puntos cedidos ascendió a 9.331,67 €.Iberia también ha colaborado en 2008 con el proyecto de Reagrupación familiar con una aportación de 61.000 € para la emisión de billetes y una donación de 12.000 € en efectivo.
Special Olympics	<ul style="list-style-type: none">Organización creada en 1968 para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica por medio del deporte.La compañía participa en el proyecto con un plan de recaudación de monedas en sus vuelos internacionales. La recaudación de 2008 ascendió a 5.630 €.Además, Iberia donó 18.800 € a Special Olympics.
Consejo Superior de Deportes - CSD Oncológicos Carlos III	<ul style="list-style-type: none">Iberia y Coca Cola España han colaborado con el CSD en la organización del I Concurso de dibujo a bordo, en el que, desde el 1 de julio al 30 de septiembre de 2008, han podido participar los menores de 12 años que viajasen en cualquier vuelo de la compañía. El objetivo es fomentar el ejercicio físico entre los niños, intentando transmitir la esencia de los valores deportivos: vida sana, juego limpio
WWF/ADENA	<ul style="list-style-type: none">WWF es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo fundamental es la conservación de la naturaleza.Iberia colaboró en 2008 con WWF con la donación de 6.000 € para el proyecto de mejora de las condiciones de la nutria, que consta de 2 fases:<ul style="list-style-type: none">Mejora del hábitat: mediante la plantación de bosque de ribera en las orillas del río Ríaza.Censo: para conocer el número de ejemplares presentes en Ríaza.
Ayuntamiento de Madrid	<ul style="list-style-type: none">El vuelo de Iberia IB6403 del día 29 de mayo despegó del aeropuerto de Barajas con destino a México DF transportando la tradicional ofrenda anual del ramo con las primeras rosas del madrileño parque de El Retiro, que el Ayuntamiento realiza a la patrona de México y de América Latina, la Virgen de Guadalupe. La basílica de Nuestra señora de Guadalupe es el principal recinto católico de América y uno de los más visitados en el mundo.



7.2 Objetivos de Desarrollo del Milenio

Iberia orienta su acción social para que contribuya, directa o indirectamente, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, a través de aportaciones económicas y de recursos a proyectos solidarios. En el siguiente cuadro se resumen las principales colaboraciones, clasificadas según el objetivo al que están contribuyendo:

Aportación de Iberia a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU		
Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2008
OBJETIVO 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día.	<ul style="list-style-type: none">Proyecto Niños de Barro tras el terremoto de 2007 en Perú, para que los adultos recuperen la esperanza y sean los promotores de su propio desarrollo, y los niños se encuentren en buen estado de salud y asistan al colegio.Colaboración en el mantenimiento de un comedor para 360 niñas y niños en Tablada de Lurín, uno de los barrios más pobres de Lima, en Perú.En septiembre 2008, Iberia estuvo presente en el Foro Internacional Agroalimentario, celebrado en Avilés.
	Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre.	
OBJETIVO 2: Lograr la educación primaria universal	Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria.	<ul style="list-style-type: none">El comedor de Tablada de Lurín se convierte además en varias aulas paneles para dar educación básica a la vez que alimentación.Colaboración permanente con los colegios y taller de Quillmes, en Argentina; y con los colegios Hola-Hola, Español de Malabo, Santa Teresita, Luba y Batete, entre otros, de Guinea Ecuatorial.En octubre 2008 Iberia participó en las Global Education Conferences celebradas en Roma, México y Johannesburgo.



Aportación de Iberia a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU		
Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2008
OBJETIVO 3: Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer	Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015	<ul style="list-style-type: none">Casa Cuna Hogar Virgen del Perpetuo Socorro, en Lima (Perú), que atiende a niñas abandonadas y que en ocasiones han sido violadas y maltratadas. Acoge a más de 170 niñas de entre 4 y 18 años.Colaboración en los siguientes eventos, como muestra de su compromiso con la igualdad de la mujer:<ul style="list-style-type: none">→ 10º Congreso Internacional sobre Mujeres, celebrado en Madrid: Movimientos Sociales, Derechos Humanos, Educación, etc...→ Apoyo a la Fundación Rayet en la jornada técnica: Mujer y empresa, ¿por qué no hay Igualdad de oportunidades?, dentro del marco del Foro Global Encuentros.→ Women's Forum Day, celebrado en Madrid.
	Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años	



Aportación de Iberia a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU		
Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2008
OBJETIVO 5: Mejorar la salud materna	Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes.	<ul style="list-style-type: none">Acuerdo con Women Together para el desarrollo y promoción de los microcréditos.
OBJETIVO 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA.	<ul style="list-style-type: none">Colaboración con las entidades Basda, Remal y Sucael, para ayudar a personas con SIDA o drogodependientes en el barrio de Vallecas, Madrid.Iberia ha estado presente en ECONAT, IV Congreso Internacional de Medicinas Naturales celebrado en Madrid.Además colabora con la Fundación Resplra y con el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III.
	Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves.	



Aportación de Iberia a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU		
Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2008
OBJETIVO 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente.	<p><i>Ver el capítulo de Medio Ambiente de esta Memoria.</i></p> <ul style="list-style-type: none">Iberia con las especies españolas protegidas. Los aviones que se incorporan a la flota de Iberia son bautizados con los nombres de las especies españolas en peligro de extinción. Una de esas especies es la nutria, por este motivo Iberia colaboró con el proyecto de mejora de las condiciones de vida de la nutria de WWF.Iberia ha estado presente en la Cumbre Mundial del Agua, celebrada en Zaragoza; en el Congreso BIOENERGIA 2008 Energías Renovables, celebrado en Madrid; en la V Conferencia sobre Gestión del Agua AQUA 2008, celebrada en Valencia; y en las Conferencias de soluciones Climáticas en Oriente Medio-Mediterráneo y América-Caribe, celebradas en Egipto y Bogotá.Iberia colaboró con la Fundación Rayet en las jornadas técnicas Turismo responsable, sostenible y de calidad ante los retos del cambio climático, y Desarrollo rural, desarrollo sostenible, dentro del marco del Foro Global Encuentros.Así mismo, Iberia ha participado en las ferias:<ul style="list-style-type: none">→ ECOENERGETICA, celebrada en Barcelona.→ Energías Renovables y Tecnologías del Agua, celebrada en Almería.→ BIOCORDOBA: agricultura ecológica.→ ECOHRA: agua, suelo, aire y residuos, celebrada en Valencia.→ ECOBUILDING y EXPORECICLA, celebradas en Zaragoza.Iberia además ha mostrado su disposición a organizaciones como SEO/BirdLife para buscar nuevas fórmulas de cooperación a favor de la fauna española.
	Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.	
	Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de, por lo menos, 100 millones de habitantes de suburbios.	



Aportación de Iberia a los objetivos de desarrollo del milenio de la ONU		
Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2008
OBJETIVO 8: Fomentar una alianza mundial para el desarrollo	Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio.	<ul style="list-style-type: none">Estrecha colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID).Colaboración con más de 1.500 ONGs a través del acuerdo con el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.Colaboración y patrocinio de la Fundación Carolina.Iberia ha estado presente en el 9º Foro de Encuentros Europa-Latinoamérica, en Biarritz (Francia), y en el 1er Congreso Internacional Relaciones entre España y China, en Pamplona.Así mismo, Iberia apoyó el Women's Forum Day, una plataforma global en la que mujeres líderes en todos los ámbitos plantearon importantes cuestiones sociales y debatieron soluciones para el futuro, con el objetivo de transmitir mejores prácticas a las próximas generaciones.
	Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados.	
	Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo.	
	Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales a fin de hacer la deuda sostenible a largo plazo.	



"2015: Un mundo mejor para Joana" es una iniciativa del Foro de Reputación Corporativa, del que Iberia forma parte, para dar a conocer los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** trazados por Naciones Unidas en el año 2000, con el horizonte temporal del año 2015. Con este proyecto, Iberia contribuye a la difusión de los **Objetivos** y a la sensibilización de sus grupos de interés.

Durante 2008, se ha realizado una intensa campaña de comunicación, presentando el segundo y el tercer objetivo: **Lograr la educación primaria universal y Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer**. Ambos objetivos se han comunicado en medios internos y externos, a través de carteles en los centros de trabajo, IBPróxima, Vídeo a Bordo, Iberia Universal, y las revistas Iberiavión, Excelente y Ronda Iberia, además de inserciones en otras publicaciones como Woman y Viajar.



www.2015unmundomejorparaajoana.com

7.3 Participación en asociaciones y fundaciones

Foro de Reputación Corporativa

El Foro de Reputación Corporativa (fRC), se fundó en septiembre de 2002 y actualmente está integrado por once importantes empresas españolas: Grupo Agbar, BBVA, Repsol YPF, Telefónica, Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, RENFE y Metro de Madrid, que representan un grupo intersectorial de grandes empresas con presencia en más de 100 países, que cuentan con más de 830 millones de clientes y un equipo humano compuesto por cerca de 700.000 empleados.

El pasado 11 de febrero de 2008 se celebró, en la sede de Repsol YPF en Madrid, el quinto aniversario del Foro de Reputación Corporativa, un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de reputación corporativa.

La presidencia y la secretaría del fRC son rotativas, de tal manera que, cada año, una de las empresas miembro ejerce esta labor.

Durante los años 2007 y 2008, además de continuar impulsando la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el fRC ha realizado importantes proyectos de colaboración con organismos internacionales, ha desarrollado el proyecto *Reptrak* para la medición de la reputación corporativa, ha constituido el Foro de Reputación en México y ha participado activamente con el London Benchmarking Group (LBG) España, un grupo de trabajo que adapta el estándar LBG a las empresas españolas para medir su compromiso con la comunidad. La metodología LBG permite estructurar las acciones en la comunidad de las empresas, cuantificarlas y medir el impacto que tienen tanto para el negocio como para la sociedad.

Todas las empresas del fRC están adscritas al Pacto Mundial iniciativa de Naciones Unidas encaminada a que las empresas actúen como motores de las políticas de responsabilidad corporativa en los países en los que operan. *Más información sobre el Pacto Mundial en el capítulo 1 - Iberia Responsable - de esta Memoria.*

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



www.reputacioncorporativa.org

Fundación Empresa y Sociedad

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

En el año 2008, el Observatorio anual que elabora la Fundación Empresa y Sociedad ha analizado 426 actuaciones de 121 empresas y cajas de ahorros, llegando a la conclusión de que el 35% de las iniciativas sociales llevadas a cabo para la integración de las personas desfavorecidas tiene un perfil estratégico para las compañías.



www.empresaysociedad.org

Fundación Carolina

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

Este año 2008, la reunión anual del Patronato de la Fundación, que presidió el rey Don Juan Carlos, aprobó su plan estratégico 2008-2010, y contó con la presencia del presidente del Gobierno español, José Luis Rodríguez Zapatero, que animó al sector empresarial de la Fundación a formar parte de alianzas público-privadas para la cooperación internacional.



www.fundacioncarolina.es

Exceltur

Asociación sin ánimo de lucro formada en la actualidad por 24 de los más relevantes grupos empresariales turísticos españoles del transporte aéreo, transporte por carretera, ferroviario, marítimo, hoteles, agencias de viajes, tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, parques temáticos y grandes centrales de reservas, entre otros. Esta asociación trata de anticiparse a los procesos de cambio que requieren los cada día más globales y exigentes mercados, difundiendo estudios relacionados con el sector turístico y recomendaciones de futuro.



www.exceltur.org

Barcelona Centro Médico

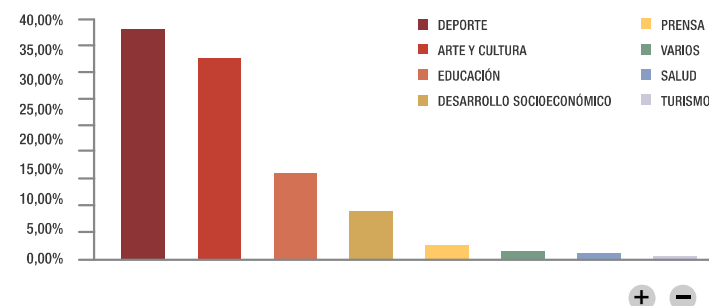
Esta organización promueve a la capital catalana como centro sanitario mundial. Iberia forma parte de su Consejo Empresarial, que se constituyó el 16 de junio de 2008.

www.bcm.es

7.4 Inversión responsable

La inversión directa de Iberia a los grupos de interés social durante 2008, considerando las aportaciones dinerarias y las valoraciones en especie, ha sido de 2.083.653 €, lo que supone una disminución con respecto al año anterior de un 24%. Por segundo año consecutivo, la compañía ha realizado también aportaciones a proyectos externos de protección del medio ambiente, con un aumento del 14% con respecto al 2007. Puede observarse el desglose de las ayudas realizadas en los *Anexos de esta Memoria*.

En cuanto a las inversiones en **acuerdos de patrocinio**, es decir, convenios de colaboración con entidades de carácter deportivo, cultural, educativo, etc.; en 2008 alcanzaron los 8.033.027 €, un 14,3% más que en 2007.



Iberia utiliza encuestas *online* a los empleados para valorar, mejorar y reorientar su estrategia de inversiones socialmente responsables.

En todo momento, la compañía patrocina iniciativas y eventos que estén alineados con los valores con los que se identifica.

Por ejemplo, en 2008, una vez más, Iberia colabora como **Patrocinador del equipo Telefónica de la Volvo Ocean Race**, que partió de Alicante el pasado 11 de octubre. **La vuelta al mundo a vela**, que recorre 37.025 millas (casi 70.000 kilómetros), finalizará en junio de 2009 en el puerto de San Petersburgo, después de haber hecho parada en otras ocho ciudades del mundo y haber surcado cuatro océanos. Con el fin de dar a conocer a los empleados y clientes este evento deportivo, se ha puesto en marcha un intenso plan de comunicación a través de Iberia Informa en los centros de trabajo, IBPróxima, Vídeo a Bordo, Iberia Universal, y las revistas Iberiavión, Excelente y Ronda Iberia.

Esta regata encaja a la perfección con los valores que Iberia, ahora más que nunca, **fomenta**: el espíritu de superación ante las adversidades, la innovación constante, la importancia del trabajo en equipo y el camino del esfuerzo para llegar a la meta.



ANEXOS

A.1. Desarrollo de los Principios del Pacto Mundial

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

A.3. Aportaciones realizadas a entidades y causas de carácter social y medioambiental en 2008

A.4. Plantilla y Relaciones Laborales por países

A.5. Certificado de verificación

ANEXOS

A.1 Desarrollo de los Principios del Pacto Mundial

El pacto mundial de las naciones unidas en la memoria de responsabilidad corporativa 2008				
Categorías	Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Ubicación en la Memoria o explicación
				Páginas
Iberia y los Derechos Humanos	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1 - HR7	LA4, LA13, LA14, S01	298 - 308, 310 - 313
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1 , HR2		289, 298
Iberia y sus empleados	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4, LA5, HR5		292 - 293
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1 - HR3	289, 298
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1 - HR3	
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14	HR1, HR2, EC5, EC7, LA3	289, 291 - 303
Iberia y el medio ambiente	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EN1 - EN30, EC2		257 - 270
	Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5 - EN7, EN10, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN30	EC2, EN1, EN3, EN4, EN8, EN16, EN17, EN19, EN20, EN23, EN24, EN28, EN29, PR3, PR4	253 - 254, 257 - 270, 307 - 308
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 - EN7, EN10, EN18, EN26		
Lucha contra la corrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	S02 - S04	S05	285 - 286, 298

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



Guía ética para la aplicación del Pacto Mundial en Iberia – Ref. págs. 286 y 298

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

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

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

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

Índice de contenidos básicos Guía GRI 3.0

De acuerdo a los criterios de elaboración de esta Memoria, los contenidos se relacionan con el área de la compañía responsable de la información – ver pág. 8, cuadro *Organización y Responsabilidades* –, y con los contemplados por los *Dow Jones Sustainability Indexes* (DJSI).

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI
		CAPÍTULO, Apartado, Páginas		
Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del Presidente	Carta de Presidente, INTRODUCCIÓN IBERIA RESPONSABLE, Modelo de Responsabilidad Corporativa, <i>Págs. 242 a 252</i>	TODAS	
1.2	Descripción de los principales Impactos, riesgos y oportunidades	IBERIA RESPONSABLE, <i>Págs. 249 a 257</i> . La Memoria dedica capítulos específicos a los principales Grupos de Interés.	TODAS	<input checked="" type="checkbox"/>
Perfil de la organización				
2.1	Nombre organización informante	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	INTRODUCCIÓN, Perfil de Iberia I.A.E. <i>Págs. 247 a 249</i> ACCIONISTAS, Gestión de la Marca. <i>Págs. 287 a 288</i>		
2.3	Estructura operativa de la organización	INTRODUCCIÓN, IBERIA RESPONSABLE, Modelo de Responsabilidad Corporativa, <i>Pág. 248</i>		
2.4	Localización de la sede principal de la organización	c/ Velázquez, 130 - 28006 - Madrid (ESPAÑA)		
2.5	Países en los que opera la organización	EMPLEADOS, Plantilla y Relaciones Laborales, <i>Pág. 291</i>	RECURSOS HUMANOS	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima.	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
2.7	Mercados servidos	España, Europa, América, África y Oriente Medio.		
2.8	Dimensiones de la organización informante	INTRODUCCIÓN, Perfil de Iberia I.A.E. <i>Pág. 247</i> IBERIA RESPONSABLE, Principales indicadores RC 2008, <i>Pág. 255</i> Ver indicador EC1 - <i>Pág. 319</i>		
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	No se han producido cambios significativos en las actividades de la compañía, en su localización o en la estructura del capital social, durante 2008		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo Informativo	IBERIA RESPONSABLE, Premios y Reconocimiento RC 08, <i>Pág. 256 a 257</i>		



Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI
		CAPÍTULO, Apartado, Páginas		
Parámetros de la Memoria				
Perfil de la Memoria				
3.1	Periodo cubierto de la Memoria	2008	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	2007		
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria	dalc_uong@iberia.es		<input checked="" type="checkbox"/>
Alcance y cobertura de la Memoria				
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	VER ÍNDICE IBERIA RESPONSABLE, Modelo de Responsabilidad Corporativa, <i>Págs. 251 y 252</i> Relación de IBERIA con sus grupos de interés, <i>Págs. 252 a 254</i>	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
3.6	Cobertura de la Memoria	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Por su reducido tamaño y por desarrollar, en su mayoría, actividades complementarias al transporte aéreo, cuyos impactos ya están descritos en esta Memoria, se determina que las empresas participadas del Grupo Iberia no tienen riesgos significativos en materia de sostenibilidad,		
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria	ANEXOS, Indicadores no aplicables, <i>Pág. 329</i>		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Los indicadores de esta Memoria pertenecen a Iberia L.A.E. En el informe anual consolidado se puede consultar la información del Grupo		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Los cálculos de los indicadores se realizan bajo metodologías internacionalmente aceptadas, <i>Ver pág. 318</i>		
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, <i>Ver pág. 318</i>		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	<i>Pág. 318</i>		
Índice del contenido del GRI				
3.12	Localización de los contenidos básicos en la Memoria	VER ÍNDICE IBERIA RESPONSABLE, Relación de Iberia con sus grupos de interés, <i>Págs. 252 y 253</i> ANEXOS, <i>Págs. 312 a 332</i> Enfoques de Gestión: Concepto de RC: <i>Pág. 250</i> Enfoque económico: <i>Págs. 270, 280 y 289</i> Enfoque ambiental: <i>Pág. 257</i> Enfoque social: <i>Págs. 291 y 306</i>	RIESGOS DE NEGOCIO	
Verificación				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria	INTRODUCCIÓN, <i>Pág. 247</i>	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI
		CAPÍTULO, Apartado, Páginas		
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
4.1	Estructura de gobierno de la organización	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Seguridad. Ver págs. 250 y 285 para funciones relacionadas con la FC. Ver informe Anual 2008 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo	ASESORÍA JURÍDICA Y SECRETARÍA DEL CONSEJO	<input checked="" type="checkbox"/>
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Sí, el Presidente de Iberia		<input checked="" type="checkbox"/>
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	11, todos excepto el Presidente		<input checked="" type="checkbox"/>
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Junta General de Accionistas, Departamento de la compañía dedicado a la relación con los accionistas: Invesrel@iberia.es EMPLEADOS, Plantilla y Relaciones Laborales. Pág. 292: Comisión de Seguimiento Económico y Social		<input checked="" type="checkbox"/>
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	CONSEJEROS: 5,12% beneficio atribuido en 2007 ALTA DIRECCIÓN: Variable anual por objetivos		<input checked="" type="checkbox"/>
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Reglamento del Consejo de Administración; Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a Mercados de Valores de Iberia, LAE, SA y de su grupo de sociedades; Comisiones de Nombramientos y Retribuciones.		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Propuesta del Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Ver Informe Anual 2008 del Grupo Iberia		<input checked="" type="checkbox"/>
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	IBERIA RESPONSABLE, Política de Responsabilidad Corporativa. Págs. 250 y 251 ACCIONISTAS, Buen Gobierno. Págs. 286	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN. Ver pág. 250 Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Ver pág. 285	ASESORÍA JURÍDICA Y SECRETARÍA DEL CONSEJO	<input checked="" type="checkbox"/>
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Comisión de Nombramientos y Retribuciones Ver Informe Anual 2008 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo		<input checked="" type="checkbox"/>
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	ACCIONISTAS, Gestión de Riesgos. Pág. 285	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	EMPLEADOS, Voluntariado social. Págs. 303 a 305 SOCIEDAD, Objetivos de Desarrollo del Milenio. Págs. 307 y 308 ANEXOS A.3. Aportaciones realizadas a entidades y causas de carácter social y medioambiental en 2008. Pág. 330	PUBLICIDAD Y PATROCINIO	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece o apoya	SOCIEDAD, Participación en asociaciones y fundaciones. Págs. 309 a 310		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	IBERIA RESPONSABLE, Modelo de RC. Pág. 252	RIESGOS DE NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	IBERIA RESPONSABLE, Modelo de RC. Págs. 249 y 250		<input checked="" type="checkbox"/>
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	IBERIA RESPONSABLE, Relación con sus grupos de interés. Págs. 252 a 254		<input checked="" type="checkbox"/>
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 RESPONSABLE, Relación con sus grupos de interés. Págs. 252 y 253		<input checked="" type="checkbox"/>

Indicadores del desempeño Guía GRI 3.0

Aclaraciones previas

- **Los indicadores GRI versión 3.0 se clasifican en principales y adicionales.** Los primeros son aquellos importantes para la compañía y para la mayoría de los grupos de interés. Los segundos son aquellos que representan una práctica destacada, aunque no muy extendida, en la medición de aspectos sociales, económicos o ambientales, y que ofrecen información relevante a las partes interesadas, pudiendo ser considerados en el futuro como indicadores principales.
- Con objeto de elaborar la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Iberia conforme a los estándares del GRI es necesaria la inclusión de todos los indicadores principales o la explicación de su omisión. En la tabla de **Indicadores no aplicables** se indican los indicadores principales no incluidos en la presente Memoria, así como el motivo de su exclusión.
- Iberia ha incluido igualmente algunos **indicadores complementarios** a los listados por la guía GRI 3.0, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia de dicha guía.
- Al igual que en las Memorias de Responsabilidad Corporativa de 2005, 2006 y 2007, en el presente informe se ha incluido una **correspondencia aproximada de los indicadores GRI con los criterios de inclusión de la empresa en los índices de sostenibilidad DJSI - Dow Jones Sustainability Indexes** (última columna de las tablas). Sobre este aspecto cabe señalar:
 - El cuestionario DJSI, 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.
 - La identificación realizada para los indicadores, en función de su inclusión en dichos cuestionarios, no es biunívoca, por cuanto éstos no se encuentran siempre definidos de la misma manera. En todo caso se ha considerado interesante realizar dicha correspondencia para identificar cualitativamente qué aspectos son considerados por las dos referencias principales de la compañía.
 - También es preciso aclarar que los criterios marcados por DJSI exigen cierta información específica no requerida por GRI. 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.
- Los indicadores publicados en esta Memoria **cubren todas las áreas y actividades desarrolladas en la compañía** sin existir ninguna limitación sobre el alcance o cobertura de la Memoria sobre esta materia. También se asegura la **comparabilidad adecuada de los indicadores 2008 con respecto a los años anteriores**. En el caso de información anual en porcentajes, se realiza la comparación en puntos porcentuales (p.p.)
- Como novedad en 2008, **se añade una columna que identifica el área responsable de cada indicador**, de acuerdo a la organización y responsabilidades del Modelo de RC de Iberia (ref. pág. 249).
- En el ejercicio 2008 se han incluido **nuevos indicadores** con respecto al 2007, manteniéndose estos últimos. La inclusión de nuevos indicadores se ha debido, por una parte, a la disponibilidad de mayor información al respecto o la realización de acciones novedosas relacionadas. En concreto, se ha añadido una información más detallada a los indicadores LA7 y LA10.

Indicadores del desempeño económico 2008					2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria									
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas								
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos y costes de explotación. (Datos ingresos de explotación en millones de €)	VER INFORME FINANCIERO ANUAL IBERIA L.A.E.	319	4.805	4.929	5.359	5.494	5.480	-0,2%	FINANCIERA Y ESTRATEGIA CORPORATIVA	
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	MEDIO AMBIENTE, Cambio climático operaciones vuelo	260 - 263	Cualitativo y Cuantitativo						MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	EMPLEADOS, Asistencia y beneficios sociales	300, 302 - 303	100% (ver también indicador LA3)						RECURSOS HUMANOS	
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	-	319	0	0	0	0	0	-	RIESGOS DE NEGOCIO	
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (en €)	-		6.447	7.182	7.573	7.988	8.400	5,2%	RECURSOS HUMANOS	
		Salario mínimo en IBERIA (en €)	-		14.331	14.684	13.930	14.635	15.147	3,5%		
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-		122,3%	104,4%	84%	83,2%	80,3%	-2,9 p.p.		
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	PROVEEDORES	289 - 291	En los contratos firmados existen cláusulas en virtud del cumplimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia económica, social, ambiental y de derechos humanos. Todas las operaciones significativas de contratación de bienes y servicios se realizan en España.						COMPRAS	
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	EMPLEADOS Igualdad de oportunidades y diversidad	299	Es política de la compañía contratar a personal local de los países en los que opera como multinacional. Aproximadamente el 50% de los directivos son contratados localmente. La contratación de personal local en el extranjero se rige por normativa interna. Ver pág. 115 - Acuerdos laborales y representación sindical por países.						RECURSOS HUMANOS	
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	SOCIEDAD, Inversión responsable	310 - 311	Cualitativo y Cuantitativo.						PUBLICIDAD Y PATROCINIO	
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	IBERIA RESPONSABLE, Iberia y la sociedad	254 - 255	Cualitativo						RIESGOS DE NEGOCIO	
(*)		Ingresos procedentes de vuelos de menos de 400 km de ruta sobre total	MEDIO AMBIENTE	262	1,93%	1,96%	1,53%	1,98%	0,32%	-1,6 p.p.	MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
(*)		Toneladas de carga transportada (en tráfico regular o especial)(**)	MEDIO AMBIENTE	263	218.222	209.684	208.762	260.601	242.213	-7,1%	MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>

(*) Indicadores IBERIA

(**) Los TKT producidos por la carga transportada suponen en 2008 menos del 20% del total TKT.



Indicadores del desempeño ambiental 2008											Área responsable	DJSI	
Operaciones de Vuelo													
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria		2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)			
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas									
EN3	Principal	Consumo de combustible (Ton/año)	MEDIO AMBIENTE, Cambio Climático operaciones Vuelo	260 - 263, 320	2.010.728	1.920.245	1.927.472	1.923.837	1.835.884	-4,57%	MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)			0,496	0,470	0,432	0,417	0,411	-1,44%		<input checked="" type="checkbox"/>	
EN16	Principal	Emisiones de CO ₂ (Ton) para el total de vuelos de Iberia			6.333.794	6.049.793	6.071.538	6.060.086	5.783.034	-4,57%		<input checked="" type="checkbox"/>	
(*)		Emisiones NO _x en crucero (Ton)			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							<input checked="" type="checkbox"/>	
		Edad media de la flota (número de años)			7,70	7,95	7,92	7,66	7,13	-6,92%		<input checked="" type="checkbox"/>	
EN20	Principal	Emisiones de NO _x en ciclos LTO (Ton)	MEDIO AMBIENTE, Calidad del aire local operaciones Vuelo	264, 320	3.096	2.995	2.841	2.673,90	2.185,00	-18,28%	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)			259	233	219	212	164	-22,55%			
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)			1.350	1.211	1.125	1.088	944	-13,21%			
EN28	Principal	Episodios y multas asociadas al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales	MEDIO AMBIENTE, La gestión ambiental de Iberia	257 - 260, 320	0	0	0	0	0	-			

(*) Indicador de Iberia

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

Actividades tierra											Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de Indicador	Denominación Indicador	Ubicación en la Memoria		2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)		
			CAPÍTULO, apartado	Páginas								
Carga												
		Clasificación equipos tierra										
		Unidades gasoil	MEDIO AMBIENTE, Emisiones atmosféricas tierra	266-267,321	62	44	49	33	30	-9,09%		
		Unidades gasolina			0	0	0	0	0	-		
		Unidades eléctricos			194	159	145	139	134	-3,60%		
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)			126.425	102.135	91.387	79.412	64.465	-18,82%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)			26.983	23.671	7.888	9.540	9.835	3,09%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN8	Principal	Consumos de agua (m³)	Consumo de recursos actividades tierra	266, 321	21.005	8.647	5.210	4.157	3.102	-25,38%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)			73	66	60	61	32	-46,60%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN3	Principal	Consumo en calderas										<input checked="" type="checkbox"/>
		Consumo de gasóleo C (litros)	Consumo de recursos	266, 321	589.641	626.133	560.000	697.500	738.000	5,81%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos (fluorescentes, tóner, baterías, filtros de aceite, absorbentes impregnados, otros)		266, 321	2,93	2,15	3,89	6,54	3,22	-50,76%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Generación (Ton.)										<input checked="" type="checkbox"/>
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos (papel/cartón, envases, madera, orgánica)										<input checked="" type="checkbox"/>
		Generación (Ton.)		266, 321	245	270	207	213	223	4,60%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Residuos										<input checked="" type="checkbox"/>
Handling de pasajeros y rampa												<input checked="" type="checkbox"/>
		Clasificación equipos tierra										
		Unidades gasoil	MEDIO AMBIENTE, emisiones atmosféricas tierra	266-267,321	2.839	3.325	3.484	3.373	3.373	-		
		Unidades gasolina			97	88	93	52	42	-19,23%		
		Unidades eléctricos			486	495	494	472	393	-16,74%		
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)			8.507.585	8.551.947	7.659.755	6.548.405	6.690.692	2,17%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)			33.687	41.811	30.471	13.323	29.317	120,05%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN8	Principal	Consumos de agua (m³)	Consumo de recursos actividades tierra	266, 321	88.038	100.796	88.073	76.242	28.257	-62,94%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)			125	123	109	78,0	82,0	5,06%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos (aceites y filtros, disolventes, baterías, zapatas, absorbentes y envases contaminados, taladrinas, anticongelantes, lodos de decantador, fluorescentes, pilas)										<input checked="" type="checkbox"/>
		Generación (Ton.)	Residuos	266, 321	280	264	249	183,55	258,4	40,75%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos (papel/cartón, envases y embalajes, pallets, otros)										<input checked="" type="checkbox"/>
		Generación (Ton.)	Residuos	266, 321	573	892	1.098,2	586,56	1.123,24	91,50%		<input checked="" type="checkbox"/>
Zonas industriales - Madrid												
EN3	Principal	Consumo de combustible en calderas										<input checked="" type="checkbox"/>
		Consumo de gas natural (Kwh)	Consumo de recursos	266, 321	187.580.680	181.808.413	144.358.672	206.266.380	124.882.001	-39,46%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Consumo de gasóleo C (litros)			259.397	257.632	244.900	161.357	118.047	-26,84%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Generación de energía eléctrica en la planta de cogeneración										<input checked="" type="checkbox"/>
		Total neto (julios*10 ⁹)			148.422	142.035	101.369	55.955	79.419	41,93%		<input checked="" type="checkbox"/>
		% Consumido en Iberia	MEDIO AMBIENTE, Consumo de recursos actividades tierra	266, 321	34	33	27	36,24	83,96	+ 47,72 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		% Vendido a la red			66	67	73	64	16,04	- 47,96 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		Consumo Gas Natural (KWh)			124.253.598	118.742.426	85.309.139	47.859.872	66.149.494	38,21%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN4	Principal	Consumo total de energía eléctrica (julios*10 ⁹)			228.127	217.993	247.180	270.788	223.855	-17,33%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN8	Principal	Consumo total de agua (m³)			562.895	557.003	414.898	376.227	403.498	7,25%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN16	Principal	Emissiones de calderas en zonas industriales										<input checked="" type="checkbox"/>
		CO ₂ (Ton)	Emissiones atmosféricas tierra	266-267,321	35.749	33.967	27.276	19.209	24.286	26,43%		<input checked="" type="checkbox"/>
		SO ₂ (Ton)			1,02	1,01	0,39	0,63	0,46	-27,48%		<input checked="" type="checkbox"/>
		NO _x (Ton)			33,5	32,5	25,9	18,4	22,2	20,35%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Usos críticos de halón										<input checked="" type="checkbox"/>
		Kg. Instalados en los equipos	Medio ambiente, emisiones atmosféricas tierra	266-267,321	7.820	7.645	7.270	7.312	6.336	-13,35%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Kg. utilizados			150,00	120,00	71,15	24,92	52,05	108,87%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Kg. almacenados para estos usos			0	0	0	0	0	0,00%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN19	Principal	Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)			298.719	122.729	101.101	110.074	113.651	3,25%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN22	Principal	Generación de residuos urbanos (papel y cartón, madera, no segregados) en toneladas.			1.181	1.250	1.487	1.537	1.555	1,14%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Generación de residuos peligrosos (aguas de lavado, pinturas, disolventes, metales en solución, aceites, envases y absorbentes, contaminados, lodos de hidróxidos, queroseno residual, RAEE, otros) en toneladas (**)	MEDIO AMBIENTE, Residuos actividades tierra	266, 321	18.672	17.496	16.362	15.013	13.760	-8,35%		<input checked="" type="checkbox"/>
EN24	Adicional											
Datos comunes para actividades tierra												
		Gestión de residuos urbanos (%)										
EN22	Principal	Reutilización	MEDIO AMBIENTE, Residuos actividades tierra	269, 321	0	0	0	0	0,7	+ 0,7 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		Reciclaje			43	29	28	27,4	21,8	- 5,6 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		Valorización			0	0	1,9	2,1	1,1	- 1,0 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		Eliminación			57,0	71,0	70,1	70,5	76,4	+ 5,9 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de residuos peligrosos (%)										<input checked="" type="checkbox"/>
EN24	Adicional	Reutilización	MEDIO AMBIENTE, Residuos actividades tierra	269, 321	9	9	9	0,0	0,0	-		<input checked="" type="checkbox"/>
		Reciclaje			21	21	21	0,2	0,2	-		<input checked="" type="checkbox"/>
		Valoración energética			24	24	24	5,5	2,3	- 3,2 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		Depósito de seguridad			46	46	46	94,3	97,5	+ 3,2 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>

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

Aspectos ambientales generales											Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria		2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)		
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas								
(*)		Personal formado en medio ambiente y porcentaje	MEDIO AMBIENTE, Gestión ambiental	257-260, 322	En 2008 más de 2160 personas han recibido algún tipo de formación ambiental (cursos nuevos o de refresco)						MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
EN2	Principal	% de los materiales utilizados que son materiales valorizados	MEDIO AMBIENTE, Consumo de recursos actividades tierra	268, 322	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							
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (variación del consumo específico)	MEDIO AMBIENTE, Cambio Climático operaciones vuelo	260 - 263, 322	-4,28%	-5,24%	-8,09%	-3,47%	-1,44%	+2,03 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
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	MEDIO AMBIENTE, La gestión ambiental en Iberia	257 - 260, 322	Cualitativo							
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	MEDIO AMBIENTE, Gestión ambiental	257 - 260, 322	Mirar indicadores EN6, EN18, Y EN26							<input checked="" type="checkbox"/>
EN10	Adicional	% y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Consumo de recursos	268, 322	0	0	0	0	0	-		
EN13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	MEDIO AMBIENTE, Entorno y biodiversidad.	270, 307 - 308, 322	Iberia no opera en espacios protegidos, no obstante, realiza actuaciones de protección de los hábitats ya sea de forma directa o a través de sus actividades de patrocinio						PUBLICIDAD Y PATROCINIO	
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	SOCIEDAD, Objetivos de desarrollo del Milenio		Cualitativo							
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	MEDIO AMBIENTE, Cambio Climático operaciones Vuelo.	260 - 263, 322	Las emisiones indirectas producidas en Iberia están incluidas en el Indicador EN16 y EN20, así como en el inventario de emisiones						MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
EN18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas			Cualitativo (para comprobar la reducción de los indicadores ambientales comprobar variación 2004-2008 de aspectos ambientales)							<input checked="" type="checkbox"/>
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m³)	MEDIO AMBIENTE, Residuos actividades tierra	322	292.923	168.832	142.048	120.792	102.790	-14,90%		
EN23	Principal	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos			Todos los vertidos están tratados cumpliendo con los requisitos normativos							
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	MEDIO AMBIENTE, Cambio Climático operaciones Vuelo.	322	No se han producido derrames accidentales en 2008 ni anteriores.							<input checked="" type="checkbox"/>
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			El consumo específico de las aeronaves ha reducido un 1,4% con respecto al año anterior y las emisiones de CO2 con respecto al año 2004 se han reducido más de un 8%							<input checked="" type="checkbox"/>
EN30	Adicional	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (miles de euros)	MEDIO AMBIENTE, La gestión ambiental en Iberia	257 - 260, 322	2.771	3.139	3.926	2.869	3.995	39,22%		<input checked="" type="checkbox"/>

(*) Indicador de Iberia



Inventario de emisiones CO ₂ según metodología GHG Protocol										DJSI
Alcance GHG Protocol	Tipos de emisión	Emisiones GEIs (tCO ₂)				Emisiones por empleado* (tCO ₂ /empleado)				
		2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	
Emisiones directas (Alcance 1)	Calderas y grupos electrógenos (gas natural)	55.542	42.443	46.963	35.303	2,16	1,70	1,99	1,57	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calderas y grupos electrógenos (gasóleo)	2.383	2.171	2.316	3.372	0,09	0,09	0,10	0,15	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasolina)	56	55	38	38	0,002	0,002	0,002	0,002	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasóleo)	23.193	20.773	17.763	17.722	0,90	0,83	0,75	0,79	<input checked="" type="checkbox"/>
Emisiones indirectas (Alcance 2)	Consumo eléctrico	37.875	34.423	36.135	26.304	1,47	1,38	1,53	1,17	<input checked="" type="checkbox"/>
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	Desplazamiento hacia trabajo en vehículo privado	19.375	18.833	17.744	16.930	0,75	0,75	0,75	0,75	<input checked="" type="checkbox"/>
	Desplazamiento hacia trabajo en autobús	9.328	9.067	8.542	8.150	0,36	0,36	0,36	0,36	<input checked="" type="checkbox"/>
	Desplazamiento hacia trabajo en tren/metro	5.550	5.395	5.083	4.850	0,22	0,22	0,22	0,22	<input checked="" type="checkbox"/>
Totales	Total Alcance 1 (Emisiones directas)	81.174	65.441	67.079	56.435	3,15	2,61	2,84	2,51	<input checked="" type="checkbox"/>
	Total Alcance 2 (Emisiones indirectas)	37.875	34.423	36.135	26.304	1,47	1,38	1,53	1,17	<input checked="" type="checkbox"/>
	Total Alcance 3	34.253	33.294	31.369	29.930	1,33	1,33	1,33	1,33	<input checked="" type="checkbox"/>
	Total (Alcance 1+2+3)	153.303	133.159	134.583	112.669	5,95	5,32	5,71	5,01	<input checked="" type="checkbox"/>
	Total (incluyendo operaciones vuelo, que son de alcance 1)	6.203.096	6.204.697	6.194.669	5.895.703	241	248	263	262	<input checked="" type="checkbox"/>

* La tendencia de las emisiones por empleado se debe principalmente a un descenso de la plantilla total superior al descenso de las emisiones



Indicadores del desempeño social 2008					2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación Indicador	Ubicación en la Memoria									
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas								
LA1	Principal	Plantilla	EMPLEADOS, Plantilla y Relaciones Laborales, Igualdad de oportunidades y diversidad	291, 331	19.695	19.503	19.068	17.548	16.678	-4,96%	RECURSOS HUMANOS	
		Tierra			6.421	6.247	5.961	6.034	5.822	-3,51%		
		Vuelo			26.116	25.750	25.029	23.582	22.500	-4,59%		
		Plantilla TOTAL			13,97	14,72	14,29	13,98	15,75	12,66%		
		Antigüedad media (años)			41,2	42,0	41,9	41,7	42,5	1,97%		
		Edad media de la plantilla (años)										
		Tipo de contrato de trabajo			19.495	20.651	19.948	21.068	18.843	-10,56%		
		Fijo			1.727	1.519	1.827	1.177	1.732	47,15%		
		Fijo a tiempo parcial			247	180	175	40	17	-57,50%		
		Fijo discontinuo			3.208	3.373	3.079	2.474	1.908	-22,88%		
		Eventual										
LA2	Principal	Nº total de empleados y rotación media de emplados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	291 - 292, 299	Ver Indicador LA1								
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, Asistencia y beneficios sociales	302, 304	Los empleados con contrato eventual disfrutan de los mismos beneficios sociales que los trabajadores con contrato indefinido (asistencia médica, acceso a becas, premios buzón de sugerencias, nóminas especiales, vales de comida y billetes de avión gratuitos, entre otros).							
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	EMPLEADOS, Plantilla y Relaciones Laborales	292	100%							
(*)	Porcentaje de afiliación sindical (%)											
	Tierra	67,8			57,5	68,3	69,8	72,2	+ 2,4 p.p.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Triplantes Pilotos	100			100	100	100	100	-	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Triplantes de Cabina de Pasajeros	31,1			31,3	31,5	31,7	31,3	- 0,4 p.p.	<input checked="" type="checkbox"/>		
LA5	Principal	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		324	La legislación española contempla los supuestos en que es exigible un periodo mínimo de preaviso en aquellos casos en que la empresa procede a una modificación sustancial en las condiciones de trabajo de sus empleados, que no ha tenido lugar en Iberia en 2008.							
LA6	Adicional	% del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	EMPLEADOS, Seguridad y Salud Laboral	300	100%	100%	100 % (24 comités y 108 delegados de prevención)	100 % (21 comités y 87 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 105 delegados de prevención)	-		
LA7	Principal	Tasa de absentismo por enfermedad común y accidente laboral		324	Indicador nuevo en 2008				5,1%	-		
		Enfermedades profesionales		301	0	0	0	0	0	-		
		Número de accidentes laborales o in itinere		324	2.608	2.724	2.591	2.142	1.878	-12,32%		
		Número de días de baja por accidentes laborales o in itinere			Indicador nuevo en 2008				35,404	-		
Número de accidentes mortales		0		0	0	0	0	-				
LA8	Principal	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves (número de cursos impartidos)		301 - 303, 324	650	481	747	805	844	4,84%		
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		300 - 303	Cualitativo							

(*) Indicador de Iberia

Indicadores del desempeño social 2008					2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria									
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas								
LA10	Principal	Formación: nº total de cursos	EMPLEADOS, Formación y Desarrollo	295 - 297, 325	10.659	11.079	10.777	11.919	11.817	-0,86%	RECURSOS HUMANOS	<input checked="" type="checkbox"/>
		Formación: nº total de alumnos			67.343	80.355	68.625	70.475	82.834	17,54%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Horas promedio desglosadas por categoría laboral										<input checked="" type="checkbox"/>
		Grupo Superior de Gestores y Técnicos			Indicadores nuevos en 2008				8	-		<input checked="" type="checkbox"/>
		Pilotos							67	-		<input checked="" type="checkbox"/>
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)							24	-		<input checked="" type="checkbox"/>
		Técnicos/Especialistas							28	-		<input checked="" type="checkbox"/>
		Administrativos/Servicios Auxiliares							34	-		<input checked="" type="checkbox"/>
(*)		Programas de prácticas										<input checked="" type="checkbox"/>
		Novaciones contractuales a empleados			16	7	9	10	9	-10,00%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Nº de becarios: titulados, estudiantes universitarios y FP			166	178	229	334	414	23,95%		<input checked="" type="checkbox"/>
		Nº de personas con contratos en prácticas			54	69	31	67	81	20,90%		<input checked="" type="checkbox"/>
LA11	Adicional	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		295 - 297	Cualitativo							<input checked="" type="checkbox"/>
LA12	Adicional	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	EMPLEADOS, Satisfacción, comunicación interna y motivación	293 - 294	100%				-	<input checked="" type="checkbox"/>		
LA13	Principal	Igualdad de oportunidades	EMPLEADOS, Igualdad de oportunidades y diversidad	299								<input checked="" type="checkbox"/>
		% Mujeres			36,6%	36,8%	37,2%	38,5%	38,3%	- 0,2 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
		% Hombres			63,4%	63,2%	62,8%	61,5%	61,7%	+ 0,2 p.p.		<input checked="" type="checkbox"/>
(*)		Nº de mujeres en puestos de responsabilidad			138	131	139	146	161	10,27%		<input checked="" type="checkbox"/>
LA14	Principal	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional				El salario entre hombres y mujeres es el mismo para los diferentes niveles profesionales, regulado por los Convenios Colectivos.						<input checked="" type="checkbox"/>

(*) Indicador de Iberia

Indicadores del desempeño social 2008					2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria									
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas								
HR1	Principal	% y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	PROVEEDORES, El valor de la responsabilidad en la cadena de suministro	289, 326	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 de Naciones Unidas, del que Iberia es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos").						COMPRAS	<input checked="" type="checkbox"/>
HR2	Principal	% de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia										
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	EMPLEADOS, Formación y Desarrollo		Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación sino también a la alineación entre estos contenidos y los objetivos estratégicos de la compañía, como son el respeto al medio ambiente y los derechos humanos. Estos temas son tratados de manera horizontal en todos los cursos de gestión de la empresa, así como en la formación en el puesto de trabajo. Se estiman 3 horas de formación al año para 7.000 empleados aproximadamente. <i>Ver también indicadores HR6 y HR7.</i> Para llegar a todos los empleados se ha elaborado una Guía Ética. <i>Ver pág. 98.</i>						RECURSOS HUMANOS	
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	EMPLEADOS	326	0	0	0	0	0	-		
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos			Ninguna. Ver indicador LA4							
HR6	Adicional	Actividades identificativas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación			Iberia 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 adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004, e incluye en sus contratos una cláusula de compromiso del cumplimiento de sus Principios.							
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación										
HR8	Adicional	% del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	PROVEEDORES, El valor de la responsabilidad en la cadena de suministro	289, 326	100%. Ver indicador HR2						COMPRAS	

Indicadores del desempeño social 2008					2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria									
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas								
S01	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	MEDIO AMBIENTE, Calidad del aire local, Contaminación acústica	264 - 266, 326	Fruto de la renovación de la flota, las medidas operacionales y los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la compañía, el impacto de las operaciones en las comunidades del entorno aeroportuario, ruido y emisiones, se reduce año a año. Paralelamente existen Comités y otros grupos de trabajo, entre ellos, el Comité de Control de Ruidos.						MEDIO AMBIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
S02	Principal	% y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	ACCIONISTAS, Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción, Buen Gobierno	285, 314, 327	100%	100%	100%	100%	100%	-	AUDITORÍA INTERNA Y CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
S03	Principal	% de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización			100% de los empleados con responsabilidad en el control interno, de gestión y presupuestario: formación en el puesto de trabajo. Adicionalmente, la Guía Ética para la aplicación de los principios del Pacto Mundial está destinada a todos los empleados							<input checked="" type="checkbox"/>
S04	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción			En 2008 no ha habido ningún caso significativo. Las obligaciones y medidas a tomar en caso de incumplimientos están recogidas en las normativas de gobierno corporativo y los convenios colectivos.							<input checked="" type="checkbox"/>
S05	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	MEDIO AMBIENTE, Cambio climático operaciones vuelo	262, 327	La compañía participa activamente en los grupos de trabajo para la implantación del Cielo Único Europeo y del Sistema de comercio de Derechos de Emisión en el Transporte Aéreo. En este sentido, Iberia está a favor de un sistema que premie a las compañías que adoptan medidas para reducir sus emisiones de CO2, y aboga para que este sistema también incluya mecanismos que fomenten las mejoras tecnológicas por parte de los fabricantes y la implantación de infraestructuras más eficientes, como el Cielo Único. De esta forma se podrán reflejar claramente los esfuerzos que el sector está realizando en esta materia.						MEDIO AMBIENTE	
S06	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	-	327	Iberia no realiza aportaciones económicas a partido político alguno en ninguno de los países en los que opera.						FINANCIERA Y ESTRATEGIA CORPORATIVA	<input checked="" type="checkbox"/>
S07	Adicional	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		327	0	0	0	0	1 (+)	-	-	
S08	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas (Dato: En millones de €, total gastos de explotación por indemnizaciones pasajeros y equipajes, en cumplimiento del Reglamento CE nº 261/2004).	CLIENTES, Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser	271, 327	-	35,5	51,6	37,0	33,0	-28,29%	RELACIÓN CLIENTE	
		Nº total de sanciones no monetarias			0	0	0	0	0	-	RIESGOS DE NEGOCIO	

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



Indicadores del desempeño social 2008					2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2008-2007 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI		
Código GRI	Tipo de Indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria											
			CAPÍTULO, Apartado	Páginas										
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	CLIENTES, Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser. PROVEEDORES, Relaciones específicas del sector	275, 290	cualitativo						RELACIÓN CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	CLIENTES, Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser	328	0	0	0	0	0	-		PUBLICIDAD Y PATROCINIO		
PR3	Principal	Tipo de Información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y % de productos y servicios sujetos a tales requerimientos Informativos		270 - 272, 275	100%									<input checked="" type="checkbox"/>
PR4	Adicional	Nº total de Incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		328	Ver indicador S08									
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente		272 - 273	cualitativo						CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	279	cualitativo						SISTEMAS				
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	328	0	1 (0 euros)	1 (0 euros)	0	0	-					
PR8	Adicional	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	271, 328	0	0	0	0	0	-					
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	-	328	Ver Indicadores S07, S08, PR2, PR4, PR7 y EN28						-	-		

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



A.3. Aportaciones realizadas a entidades y causas de carácter social y medioambiental en 2008

2008 / Aportaciones realizadas por Iberia a entidades y causas de carácter social: 2.083.653 €			
Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (-)
Mano a Mano	Envío de ayuda humanitaria (42.940 kilos)		165.444
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (11 billetes)		22.017
APMIB	Transporte mercancías (96,978 kilos)		104.766
	Ayuda anual a Fondo Perdidio	72.141	
	Campaña Navidad 2007 "Puja por ellos"	42.668	
	Servicios prestados por Adelfa	4.008	
	Donativo empresa Fondo Social Interno de Tierra	144.246	
	Donativo empresa Fondo Solidario TCPs	121.600	
Agencia Española de Cooperación Internacional AECID	Colaboración en todas sus actividades y proyectos		800.000
Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	Colaboración con más de 1.500 ONG's y otras entidades de carácter social acreditadas por el Ministerio		50.000
Fundación Ilusiones	Donación para el proyecto "Ilusiones y Estrellas"	6.000	
Fundación Miguel Angel Blanco	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos		30.000
Fundación Crecer Jugando	Colaboración en las actividades de la Fundación		725
CRUZ ROJA	Donación para el envío de juguetes y ludotecas	6.000	
	Campaña "Un juguete, una ilusión"		36.000
Special Olympics	Donación para el Proyecto de Reintegración Familiar	12.000	
Fundación Empresa y Sociedad	Proyecto Reintegración Familiar		61.000
Cáritas	Donación	18.800	
	Colaboración con sus actividades	19.845	10.000
Junta de Galicia	Donación	600	
	Donación de ordenadores		1.800
Bomberos en Acción / sin Fronteras	Colaboración con la Consejería de Inmigración		12.000
Centro Internacional de Toledo para la Paz	Colaboración en sus proyectos y envío carga de material especial		42.000
Campaña Navidad 2008	Colaboración en sus actividades		50.000
Fundación Preventia	Billetes de avión para la Tómbola Solidaria (6 billetes)		21.592
	Casas de Navidad para la Tómbola solidaria	744	
Foro de Reputación Corporativa	Colaboración en sus actividades		5.592
Asociación Española contra el Cáncer	Colaboración en sus actividades	45.000	
Women Together	Donación	600	
Desfile benéfico contra el cáncer	Patrocinio de las Premias Women Together		60.000
ONU	Billetes de avión para el sorteo realizado entre los asistentes		1.616
	Concierto benéfico para refugiados		5.850
Delegación española de la OTAN en la UE	Concierto benéfico para refugiados		3.913
Fundación [el] Euzkera	Bazar benéfico		7.398
M80 Radio	Encuentro de pastores navarros exiliados		772
Fundación Entorno	Envío de microscopios a escuelas de Guatemala		36.000
	Colaboración en sus actividades		30.316
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción	Trazado a España de una niña ecuatoriana para ser operada		30.500
TOTAL		494.252	1.589.400
Ozmoz	Recaudación a bordo para Special Olympics: donación clientes		5.630
	Organización Nacional de Trasplantes		
	Transporte de 121 órganos para trasplante		
2008 / Aportaciones realizadas por Iberia en proyectos de medio ambiente: 38.792 €			
Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (-)
Sociedad Española de Ornithología	Colaboración en sus actividades		32.792
WWF-Adena	Donación para dos proyectos de mejora de condiciones de vida de la nutria	6.000	
TOTAL		6.000	32.792



Agradecimientos

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

A.4. Plantilla y Relaciones Laborales por países

Pais	Nº empleados a 31-12-08	Acuerdo laboral	Representación sindical
Alemania	67	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Argelia	1		
Argentina	73	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Austria	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bélgica	19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Brasil	95	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chile	30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Colombia	9		
Costa rica	8		
Cuba	16		
Dinamarca	7		
España	21.601	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EE.UU.	50		
Ecuador	25		
Egipto	10		
Francia	55	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Grecia	12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Guatemala	10		
Guinea Ecuatorial	9		
Holanda	15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Irlanda	3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Israel	17	<input checked="" type="checkbox"/>	
Italia	57	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marruecos	14		
México	55	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nigeria	2		
Panamá	9		
Paraguay	2		
Perú	25		<input checked="" type="checkbox"/>
Polonia	2		
Portugal	22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Puerto Rico	9		
Reino Unido	45	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
República Checa	2		
República Dominicana	21		
Rumanía	2		
Rusia	10		
Senegal	9		
Sudáfrica	12		
Suecia	4	<input checked="" type="checkbox"/>	
Suiza	20		
Turquía	7		
Uruguay	5	<input checked="" type="checkbox"/>	
Venezuela	30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Total plantilla	22.500		



A.5. Certificado de verificación

