



INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA  
2012



# GUÍA DE CONTENIDOS

<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>0. QUIÉNES SOMOS</b>	<b>8</b>
<b>1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA</b>	<b>15</b>
1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa	15
1.2 Análisis de impactos	19
1.3 Evaluaciones externas	20
1.4 Premios y reconocimientos en 2012	21
<b>2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>22</b>
2.1 Canales de comunicación	22
2.2 Acciones	23
2.3 Posturas públicas	24
<b>3. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>28</b>
3.1 Enfoque de Gestión	28
3.2 Cambio Climático	31
3.3 Calidad del aire local	38
3.4 Ruido en el entorno aeroportuario	40
3.5 Consumo de recursos	42
3.6 Residuos	43
3.7 Entorno y biodiversidad	44
<b>4. CLIENTES</b>	<b>46</b>
4.1 Enfoque de Gestión	46
4.2 Compromisos con los pasajeros	48
4.3 Los clientes de Iberia Cargo	55
4.4 Los clientes de Iberia Mantenimiento	56
4.5 Los clientes de Iberia Airport Services	57
<b>5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES</b>	<b>58</b>
5.1 Enfoque de Gestión	58
5.2 Desarrollo de los negocios de Iberia en 2012	58
5.3 Gestión de Riesgos	60

5.4 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción	60
5.5 Gestión de la innovación	62
5.6 Gestión de la marca	63
<b>6. PROVEEDORES</b>	<b>64</b>
6.1 Enfoque de Gestión	64
6.2 Compras responsables	65
6.3 Mecanismos de pago a los proveedores	66
<b>7. EMPLEADOS</b>	<b>67</b>
7.1 Enfoque de Gestión	67
7.2 Plantilla y relaciones laborales	69
7.3 Satisfacción, comunicación interna y motivación	71
7.4 Formación y Desarrollo	75
7.5 Ética y Códigos de Conducta	83
7.6 Igualdad de oportunidades y diversidad	84
7.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar	85
7.8 Seguridad y salud laboral	86
7.9 Beneficios sociales	90
7.10 Voluntariado social	91
7.11 Empleo de personas con discapacidad	94
<b>8. SOCIEDAD</b>	<b>98</b>
8.1 Enfoque de Gestión	98
8.2 Contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas	98
8.3 Principales colaboraciones	103
8.4 Participación en asociaciones y fundaciones	104
8.5 Inversión responsable	106
<b>9. ANEXOS</b>	<b>108</b>
A.1. Contenidos e Indicadores según Global Reporting Initiative - versión 3.1	108
A4. Certificado de verificación	125

# CARTA DEL PRESIDENTE



**D. Antonio Vázquez**

Presidente de Iberia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Antonio Vázquez'. The signature is stylized and fluid, written over a white background.

La actuación de Iberia en materia de Responsabilidad Social Corporativa en el año 2012 se ha centrado sobre cuatro aspectos fundamentales: el medio ambiente, la acción social, nuestros empleados y nuestros clientes, todo ello en el marco de una situación económica especialmente compleja.

En este Informe recogemos las actividades y proyectos más destacados desarrollados en ese ámbito a lo largo del año.

En relación con el medio ambiente, la reducción del consumo de combustible y las emisiones de efecto invernadero siguen siendo uno de nuestros objetivos prioritarios. Gracias a una flota en permanente renovación y a la adopción de las mejores prácticas medioambientales en la operación del avión, la compañía ha conseguido mantener el nivel de emisiones de CO<sub>2</sub> por unidad transportada de años anteriores. Además, durante 2012, hemos comenzado la implantación de un moderno sistema para el control del consumo de combustible, "Fuel Management System", que amplía la muestra de datos considerada e incorpora un análisis experto de los procedimientos que integran las operaciones en vuelo de Iberia. Con esta nueva herramienta estimamos conseguir ahorros de hasta un 3% tanto en el consumo de combustible como en la emisión de CO<sub>2</sub>.

Asimismo, y dentro del proyecto de investigación IAGOS sobre la calidad atmosférica, Iberia ha comenzado a desarrollar las fases necesarias para

instalar un equipo de medición en uno de sus aviones A340-300, que lo llevará durante un periodo aproximado de 10 años. Este proyecto, enmarcado dentro de la Estrategia de Infraestructuras de Investigación de la Unión Europea, consiste en equipar a aviones que operan en rutas de larga distancia con instrumentos científicos para analizar la composición química ( $H_2O$ ,  $O_3$ ,  $CO$ ,  $CO_2$ ,  $NO_x$ ) y partículas del aire, evaluando la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo. Nuestra compañía es la primera aerolínea española y la tercera europea que colabora en un proyecto científico de esta envergadura.

En cuanto a la acción social, Iberia ha sido la primera aerolínea del mundo en sumarse a MASSIVEGOOD, una iniciativa de Millennium Foundation, cuyo objetivo es obtener financiación adicional para la consecución de los tres Objetivos de Desarrollo del Milenio relacionados con la salud. Desde mayo de 2011 hasta febrero de 2012, todos los clientes de Iberia que realizaron una compra a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com), tuvieron la opción de aportar una donación voluntaria al Proyecto Niños Sin Malaria. Los fondos recaudados por los 7.113 clientes que realizaron donaciones por un total de 40.808 euros se han destinado a este proyecto, una campaña de Cruz Roja Española para prevenir, diagnosticar y tratar esta enfermedad entre la población infantil de Tanzania y Gambia.

Debemos asimismo destacar la excelente labor desarrollada durante 2012 por la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia, que 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, 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.

En el ámbito de nuestros empleados, hemos puesto en marcha el proyecto AVANZA que supone una

reformulación en el enfoque del modelo de Formación y Desarrollo con el objetivo de responder a las necesidades de un entorno empresarial cambiante que requiere personas cualificadas y flexibles, además de impulsar la estrategia corporativa y contribuir al compromiso de los empleados con los valores y cultura de la compañía.

Finalmente señalar que Iberia se ha consolidado como una de las empresas con mayor capacidad de influencia, conversación y vinculación con sus seguidores en redes sociales, y la tercera empresa de España que más conecta con sus clientes en estos canales. La compañía posee una importante estrategia de comunicación en las redes sociales y a diario, a través de Twitter, Facebook, Google +, o el Blog de Iberia, entre otros, la compañía conversa y comparte información con sus seguidores y, además, mantiene una escucha activa de todo lo que se dice sobre sus actuaciones en el entorno social. Es un punto de observación y recogida de opiniones de primera mano y en tiempo real, que está teniendo un valor tangible, dado que permite estar más cerca de los grupos de interés, entendiendo sus necesidades y aprovechando sus sugerencias.

Nuestro compromiso con los valores que integran la Responsabilidad Social Corporativa es permanente y por ello seguimos trabajando en actuaciones y proyectos que garanticen un futuro sostenible para la compañía.

## Acerca de este Informe

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

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

Los contenidos de este Informe 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 3.1 y sus principios (ver informe de verificación en los Anexos de este Informe).



### Auto-declaración del nivel de aplicación de la Guía GRI 3.1 correspondiente a “A+”

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

# 0. QUIÉNES SOMOS



Líneas Aéreas de España

## IBERIA LÍNEAS AÉREAS

**Líder**

en España y mercado  
Europa-Latinoamérica

**112**

destinos y

**39**

países (grupo Iberia)

**88**

aviones

Ocupación del

**81,32%**

## IBERIA MANTENIMIENTO

Más de

**80**

años de experiencia

**100**

clientes  
internacionales

**356**

millones de euros en  
facturación a terceros

**200.000 m<sup>2</sup>**

de instalaciones  
especializadas  
(7 hangares)

**217**

motores revisados y

**3.395.809**

horas/hombre

## IBERIA AIRPORT SERVICES

Opera en

**39**

aeropuertos

**200**

aerolíneas con

**320.968**

aviones asistidos

**74**

millones de pasajeros

**7.300**

equipos de asistencia

## → ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



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

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

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

## → PRINCIPALES LOGROS EN 2012

### 1 Comienzo operaciones de Iberia Express

El 25 de marzo de 2012 comenzaron las operaciones de Iberia Express, con 17 rutas, 14 aviones y 500 empleados.

### 2 Lanzamiento del Proyecto ÁGORA

El proyecto de Iberia que está transformando la T4. Su objetivo es mejorar la operación de Iberia en la T4 y situar nuestro hub entre los aeropuertos de referencia.

**Agentes virtuales:** Primera aerolínea de red del mundo en utilizar medios audiovisuales más avanzados para informar a los clientes de los beneficios de diferentes productos y servicios.

**Nuevo software quioscos check-in:** La nueva aplicación de los quioscos de check-in permite obtener la tarjeta de embarque y la etiqueta para el equipaje en apenas 30 segundos.

**Puntos de Atención Rápida:** los clientes pueden obtener información sobre los servicios del aeropuerto y, en caso de pérdida de conexión, emitir su nueva tarjeta de embarque y su bono de comida y/o hotel.

### 3 Nuevo proyecto Iberia AVANZA

Durante el año 2012 Iberia ha puesto en marcha el Proyecto AVANZA, un programa de transformación con el que la compañía quiere desarrollar tres objetivos fundamentales:

- ⊕ Renovación de la cultura de Iberia.
- ⊕ Implantar un modelo de gestión enfocado en las personas.
- ⊕ Conseguir el compromiso de todas las personas que trabajamos en Iberia.

## → PRINCIPALES MAGNITUDES IBERIA + BRITISH AIRWAYS



El 24 enero de 2011, IAG empezó a cotizar simultáneamente en las bolsas de Madrid y Londres.

Plantilla  
**59.574**

**54,6**  
Millones de pasajeros

**1.750**  
Vuelos diarios (aprox)

**377**  
Aviones

**+ de 200**  
Destinos

**80,3%**  
Índice de ocupación

- ⊕ IAG es una compañía holding que nace con vocación de incorporar más compañías en el futuro.
- ⊕ Respecto a los ingresos, IAG es el tercer grupo de líneas aéreas de Europa y el sexto del mundo.
- ⊕ Forma parte de los selectivos FTSE100, IBEX35 y FTSE4Good.

## → PRINCIPALES BENEFICIOS DE LA FUSIÓN PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS:

### Para los clientes:

- ⊕ El Grupo tiene más capacidad de inversión y de mejora en nuevos productos y servicios. Se dispone de un número mayor de destinos, tanto para pasajeros como para carga, y de un mayor número de conexiones y frecuencias.
- ⊕ La fusión abre a los pasajeros de Iberia acceso a la red de British Airways en Asia y Oriente Medio, mientras que Iberia pone a disposición de los clientes de British

su extensa red de destinos en Latinoamérica.

- ⊕ La alianza oneworld se ve beneficiada y reforzada.

### → Para los accionistas:

- ⊕ Los accionistas participan en un grupo protagonista dentro del sector aéreo, con una gran capacidad competitiva y amplias perspectivas de futuro.

- + Es una compañía más global, de mayor tamaño y con una situación muy competitiva dentro del mercado europeo y mundial, abierta a participar en futuros procesos de consolidación del sector.
- + Es un grupo con una sólida posición estratégica y una demostrada fortaleza financiera, capaz de afrontar el futuro con amplias garantías de rentabilidad y sostenibilidad.

#### Para los empleados:

- + Una gran compañía con empleados experimentados y competentes en cada una de las áreas y negocios. Los empleados se benefician mediante nuevas oportunidades de desarrollo profesional, al trabajar en un grupo sólido y vanguardista, con vocación de liderazgo en la industria aérea mundial.
- + Beneficios al compartir culturas, y al crear nuevas colaboraciones y grupos de trabajo que favorecerán la diversidad y la inclusión.

#### Para los proveedores:

- + Trabajar estrechando lazos con un grupo fuerte, que da mucha importancia a su relación con los proveedores, con los que comparte una visión responsable en toda la cadena de suministro.

- + Permanente colaboración con una visión de productos de calidad, enfatizando la innovación y la sostenibilidad.

#### Para los demás grupos de interés; Autoridades, Organismos, Comunidades en las que operamos, ONGs, Sociedad en general:

- + Escuchar y mantener un diálogo permanente con los grupos de interés es una prioridad para el grupo.
- + Ampliar la visión conjunta de servir de medio de unión entre personas y culturas.
- + La participación en los distintos proyectos, eventos, foros y programas de ayuda y desarrollo, y operaciones humanitarias, se enriquecerá, compartiendo conocimientos y buenas prácticas, y con aportaciones ambiciosas en materias de medio ambiente, diversidad e inclusión, colaboración en las comunidades en las que operamos, manteniendo y mejorando una alta cooperación con todos los grupos de interés.

El Consejo de Administración de IAG está formado por 14 miembros; siete han sido elegidos por Iberia y otros siete por British Airways. Asimismo, IAG cuenta con un equipo directivo formado por cinco miembros. Más información del Grupo sobre Gobierno Corporativo en [www.es.iairgroup.com](http://www.es.iairgroup.com).

## → IBERIA EN EL SECTOR: ONEWORLD



Iberia forma parte de una de las tres grandes alianzas mundiales de compañías aéreas, oneworld, también integrada por American Airlines, British Airways, CathayPacific, Finnair, JapanAirlines, LAN, Mexicana, Qantas, Royal Jordanian y S7 Airlines. En marzo de 2012 se incorporó la aerolínea alemana Airberlin, que opera 160 destinos en 40 países.

La flota total de oneworld es de 2.382 aviones, opera en 823 aeropuertos de 154 países, con 8.672 vuelos diarios, lo que supone un despegue o aterrizaje cada cinco segundos, dando asistencia a más de 300 millones de pasajeros al

año y empleo directo a 277.500 personas repartidas por todo el mundo.

Desde su fundación, su máxima es la calidad del servicio prestado a los clientes, ya que permite incrementar y mejorar la oferta de productos y servicios que las compañías asociadas brindan a sus clientes, para que, de este modo, puedan viajar a prácticamente cualquier lugar del mundo. De hecho, es una alianza global con socios en todos los continentes.

## → IBERIA EN EL SECTOR: ASOCIACIONES

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



### **IATA**

Asociación Internacional de Transporte Aéreo.



### **AEA**

Asociación de Aerolíneas Europeas.



### **ALA**

Asociación de Líneas Aéreas que operan en España.



### **ACETA**

Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo



### **ALTA**

Asociación de Transporte Aéreo de Latinoamérica y Caribe (Latin American and Caribbean Air Transport Association). Iberia está presente como miembro asociado.

# 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA

## → 1.1 MODELO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Iberia mantiene actualizado su enfoque de gestión de la Responsabilidad Corporativa (RC), para adecuarlo a las tendencias actuales y alinearlos con las directrices estratégicas en vigor. El modelo identifica las

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

### Organización y responsabilidades de la RC en Iberia

Dirección	Área	Responsabilidades
Comunicación	Publicidad y Patrocinio	Coordinación y desarrollo de proyectos de Acción Social, voluntariado y mecenazgo.
Financiera	Control de Gestión	Información Financiera
	Compras	Relación directa con <b>Proveedores</b>
Riegos y Seguridad	Coordinación de Emergencias	Planes de contingencia crisis
Recursos Humanos	Organización	Relación directa con los <b>Empleados</b>
Comercial y Clientes	Relaciones Cliente	Relación directa con <b>Clientes</b> (Pasajeros)
Asuntos Corporativos	Calidad	Sistemas de Gestión y Medición Calidad e innovación
	Responsabilidad Corporativa y Medio Ambiente	Coordinación de la política de Responsabilidad Corporativa y medioambiental

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

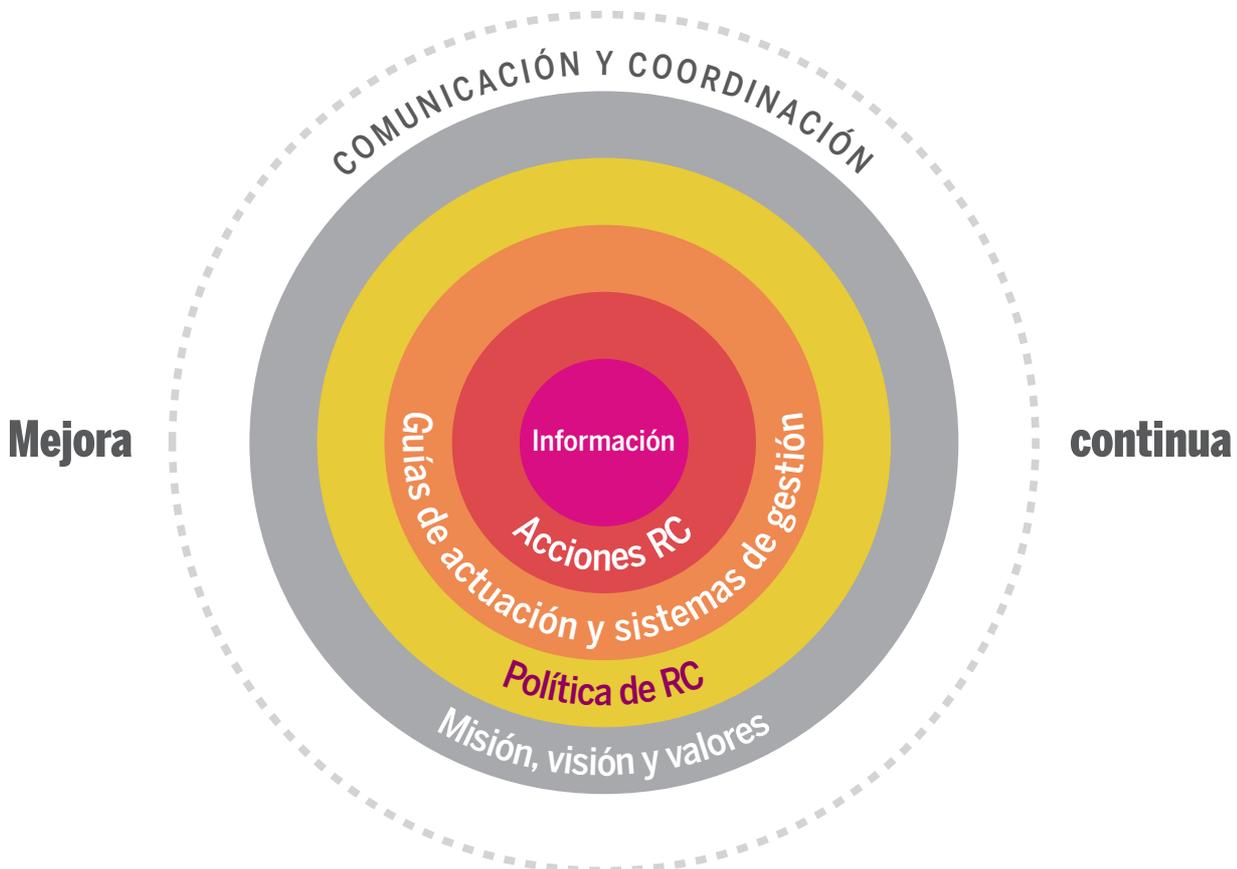
El **Modelo de Responsabilidad Corporativa** acordado por todos los responsables implicados consta de los siguientes elementos:

- + **Concepto de Responsabilidad Corporativa:** qué se entiende en la compañía por RC.
- + **Instrumentos de la Responsabilidad Corporativa:** cuáles son las bases para una efectiva gestión y mejora continua de la RC en Iberia.
- + **Política de Responsabilidad Corporativa:** cuáles son los principios y objetivos de la RC, y cómo deben desplegarse y aplicarse en las diversas áreas de gestión de la empresa.

- + **Grupos de interés:** cuáles son los grupos de interés y cuál es su relación con la empresa.
- + **Estándares internacionales:** qué iniciativas internacionales apoya y aplica la compañía en materia de RC.

**Concepto de Responsabilidad Corporativa:**

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



## 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, la innovación y la protección del medio ambiente.

### Esta política se concreta en los siguientes objetivos:

- ⊕ 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, implicando al resto de grupos de interés.
- 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 aquéllas 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.

## Grupos de interés

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

Los grupos de interés de Iberia se dividen en:

### + Estratégicos:

- Clientes y asociaciones de consumidores
- Accionistas e inversores
- Empleados y sus representantes legales
- Proveedores y subcontratistas
- Grupos reguladores e institucionales: Administraciones públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales.

### + Grupos de mercado:

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

- Sector servicios aeroportuarios: competidores, alianzas.
- Grupos sociales y del entorno aeroportuario: Medios de comunicación, comunidades del entorno aeroportuario y ONGs

### + Estándares internacionales

Iberia está adherida a las siguientes iniciativas internacionales, que se

utilizan como referencia permanente en la aplicación práctica de la política de RC:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



- Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio.

## → 1.2 ANÁLISIS DE IMPACTOS

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

- + Las actividades de desarrollo de la compañía generan un impacto en su entorno, sin embargo Iberia tiene implantados unos mecanismos para atenuarlos o eliminarlos cuando sea posible.
- + Al tratarse de un medio de transporte, la seguridad y la calidad con la que la compañía presta sus servicios a los clientes tiene una gran repercusión para la opinión pública.
- + Los riesgos relacionados con la ética de sus negocios, como pueden ser incidentes de discriminación, corrupción o fraude, son muy

reducidos y están debidamente controlados.

- + La compañía no tiene impactos significativos en el ámbito laboral, en aspectos como la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva o la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
- + Por las propias características de sus actividades, no existe ningún impacto en cuanto a abusos de los derechos humanos, como por ejemplo el trabajo forzoso o infantil.
- + El principal impacto de la compañía es el medioambiental, por el volumen de emisiones asociadas al cambio climático en sus operaciones de vuelo. El resto de impactos ambientales de sus actividades de tierra son menos significativos.

Este análisis ha orientado el proceso de elaboración de este Informe, que de hecho estructura el orden de sus

capítulos en base a la importancia de los impactos analizados.

### → 1.3 EVALUACIONES EXTERNAS

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

En 2012, la compañía ha incorporado la información que recibe de estas evaluaciones en su estrategia de RC, adoptando acciones, definiendo objetivos y proyectos de acuerdo con esta información a su ciclo anual de elaboración del Informe.

Las principales evaluaciones externas que influyen en Iberia y que ayudan a desarrollar su política de mejora continua son:

- + Cuestionario DJSI, y la evaluación que realiza SAM Group del mismo, en la que destacan las fortalezas y debilidades de las compañías.



- + Verificación GRI del Informe de RC, sirve de baremo para medir el desempeño de la RC en Iberia.



- + Otras evaluaciones como el FTSE4Good Y el Carbon Disclosure Project, también son utilizadas como inputs en la valoración de la evolución de la RC en la compañía.



FTSE4Good

El Modelo de Responsabilidad Corporativa de Iberia se ha contrastado con las nuevas referencias internacionales ISO 26000 y Global Compact Management Model, con el resultado de que está diseñado de acuerdo a los principios básicos establecidos en ambas guías: the 7 Core Subjects y the 6 Key Steps, respectivamente.

## → 1.4 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EN 2012

Iberia se encuentra entre las aerolíneas más seguras. La agencia suiza de clasificación "Air Transport Rating Agency" (ATRA) ha incluido a IAG entre las 10 aerolíneas más seguras del mundo.

Premio "Future Travel Experience" a la mejor iniciativa en asistencia a pasajeros. Es el reconocimiento a los diferentes proyectos desarrollados por la compañía para mejorar el servicio al cliente con soluciones innovadoras, tanto en el aeropuerto como durante el vuelo.



El Centro de Atención a los Clientes Oro y Platino y el servicio de venta telefónica de Iberia, Serviberia, han sido premiados con el CRC de Oro que otorga la Asociación Española de Expertos en Relaciones Cliente (AEERC). El centro Iberia Plus Oro y Platino es uno de los servicios mejor valorados por nuestros clientes por el excelente trato al cliente y por la predisposición a ayudar y resolver las dudas y problemas de los clientes.

## 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### → 2.1 CANALES DE COMUNICACIÓN

Iberia cuenta con diversos procedimientos de recopilación de información relativa a las expectativas de sus grupos de interés, a través de múltiples canales de comunicación ya establecidos.

Además de los canales de comunicación orientados específicamente a cada grupo de interés y que se enumeran en los capítulos de este Informe dedicados a ellos, la compañía posee una importante estrategia de comunicación en las Redes Sociales.



A diario, a través de Twitter, Facebook o el Blog de Iberia, la compañía conversa y comparte información con sus seguidores y, además, mantiene

una escucha activa de todo lo que se dice sobre sus actuaciones en el entorno social. Es un feedback de primera mano y en tiempo real, que está teniendo un valor tangible, dado que permite estar más cerca de los grupos de interés: entendiendo sus necesidades y aprovechando sus sugerencias.



[megustavolar.es](http://megustavolar.es)



[facebook.com/iberia](https://facebook.com/iberia)



[twitter.com/Iberia](https://twitter.com/Iberia)



[youtube.com/user/iberia](https://youtube.com/user/iberia)

En 2012, ha vuelto a destacar la utilización de Twitter y Facebook para resolver en tiempo real problemas y dudas de los clientes. Iberia está presente en las principales redes sociales de la actualidad: Facebook y Twitter (en ambos casos perfiles en español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués); y también en la red social juvenil española Tuenti. Entre los tres canales contamos ya con casi un millón de seguidores. Iberia también dispone de canales propios en Youtube, Flickr, Google+ y LinkedIn; y de un blog, [megustavolar.com](http://megustavolar.com).

Todos estos canales hacen de Iberia la aerolínea española con la comunidad social más grande. Por otro lado, y como acredita el informe 'Twitter Engage', realizado por la consultora Izo Consulting, especializada en gestión de la experiencia con el cliente, Iberia es la segunda compañía en España en interacciones mensuales con sus clientes a través de Twitter, una de las empresas con mayor capacidad de influencia, conversación y vinculación con sus seguidores, y la tercera empresa que más conecta con sus clientes.

A finales de 2012, la compañía tenía 669.757 amigos en Facebook, lo que supone un incremento del 800%, y 199.215 seguidores en Twitter, habiendo crecido un 227%. Esto implica que Iberia cuenta con una de las presencias más importantes en las redes sociales en el panorama empresarial español.

Además de estos canales multi-stakeholder, Iberia pone a disposición de sus grupos de interés una encuesta



online que permite valorar este Informe de Responsabilidad, en <http://grupo.iberia.es>, cuyos resultados son tenidos en cuenta y utilizados para mejorar su información.

Como complemento, se puede enviar cualquier comentario o sugerencia sobre los aspectos recogidos en este Informe al buzón [daicrescor@iberia.es](mailto:daicrescor@iberia.es)

## ÉTICA PUBLICITARIA

Iberia pertenece a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). Con ello, asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto de los derechos de sus grupos de interés.



## → 2.2 ACCIONES

Durante 2012, la compañía ha participado activamente, entre otros, en los siguientes foros de intercambio de experiencias entre grupos de interés (eventos multi-stakeholder):



- + **VI Foro de Liderazgo Turístico Exceltur**, en enero. “Turismo motor de crecimiento y empleo: políticas para estimular la competitividad”
- + **VII Congreso Internacional “GroundStar Users Conference”**, organizado por la empresa Inform GmbH, especialista en soluciones tecnológicas para optimizar los recursos en handling. Iberia ha sido la anfitriona este año, y la encargada de abrir este congreso, para ello realizó una ponencia sobre cómo optimizar los recursos en la atención en tierra a aviones y pasajeros ayudándose de la última tecnología. Acudieron más de 200 representantes de 40 de las empresas más importantes del sector aéreo.



- + **V Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo en España, Futuralia 2012**. Esta edición estuvo dedicada a analizar el impacto medioambiental de algunos Subsectores Turísticos. Iberia tuvo la oportunidad de compartir sus conocimientos y experiencia acerca del impacto medioambiental de su

actividad, y aquellas iniciativas en defensa de la sostenibilidad medioambiental que está llevando a cabo.

- + **Curso de Transporte Aéreo y Cambio Climático**, VIII edición de los Cursos de Verano de la Universidad Politécnica de Madrid. Iberia participó un año más en este evento con la presentación del curso de transporte aéreo y cambio climático.

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

## → 2.3 POSTURAS PÚBLICAS

Iberia, como parte integrante de la sociedad a la que presta sus servicios, ha tenido en cuenta sus principales preocupaciones durante 2012:

- + **Crisis económica:** La compañía cree que la Responsabilidad Social de las Empresas podrá dar respuesta a algunas de las causas que han llevado a esta crisis y contribuir a su solución. La crisis debería provocar un crecimiento de la sostenibilidad en la gestión, y de la apuesta de todos los actores sociales por la

innovación, el conocimiento y la formación como claves de la competitividad.

En 2012 Aena aprobó una subida de tasas aeroportuarias que afectaba a los pasajeros. Tras un análisis por parte de Iberia, la Compañía decidió que los billetes emitidos con anterioridad a dicha fecha no se verán afectados por esta subida, y que solo en los billetes con fecha posterior se aplicarían las nuevas tasas aeroportuarias

De este modo, Iberia se suma a una decisión ya adoptada con anterioridad por otras aerolíneas, pero las agencias de viajes quieren resaltar la importancia de esta medida en el caso de Iberia, no sólo por el mayor volumen de tráfico, sino porque su actuación podrá ser seguida por otras compañías aéreas.

El consejero delegado de Iberia, Rafael Sánchez-Lozano, aseguró que pese a la complicada situación financiera que atraviesa la compañía, han decidido no trasladar la subida de tasas a quienes compraron su billete antes del 1 de julio.

"Asumiremos cualquier coste adicional que proceda relacionado con estos billetes para no perjudicar a nuestros clientes, especialmente en momentos tan difíciles como los que vivimos", explicó el consejero.

#### + **Protección de los derechos humanos y ayuda humanitaria:**

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

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

#### + **Cambio climático:** Iberia continúa desarrollando su estrategia contra el cambio climático, incluida entre sus principales prioridades corporativas, y cuyos detalles se pueden consultar en el capítulo de Medio Ambiente.

En este sentido, la Unión Europea aprobó en noviembre de 2008 una Directiva para incluir a la aviación en el Régimen comunitario de comercio de derechos de emisión. De acuerdo



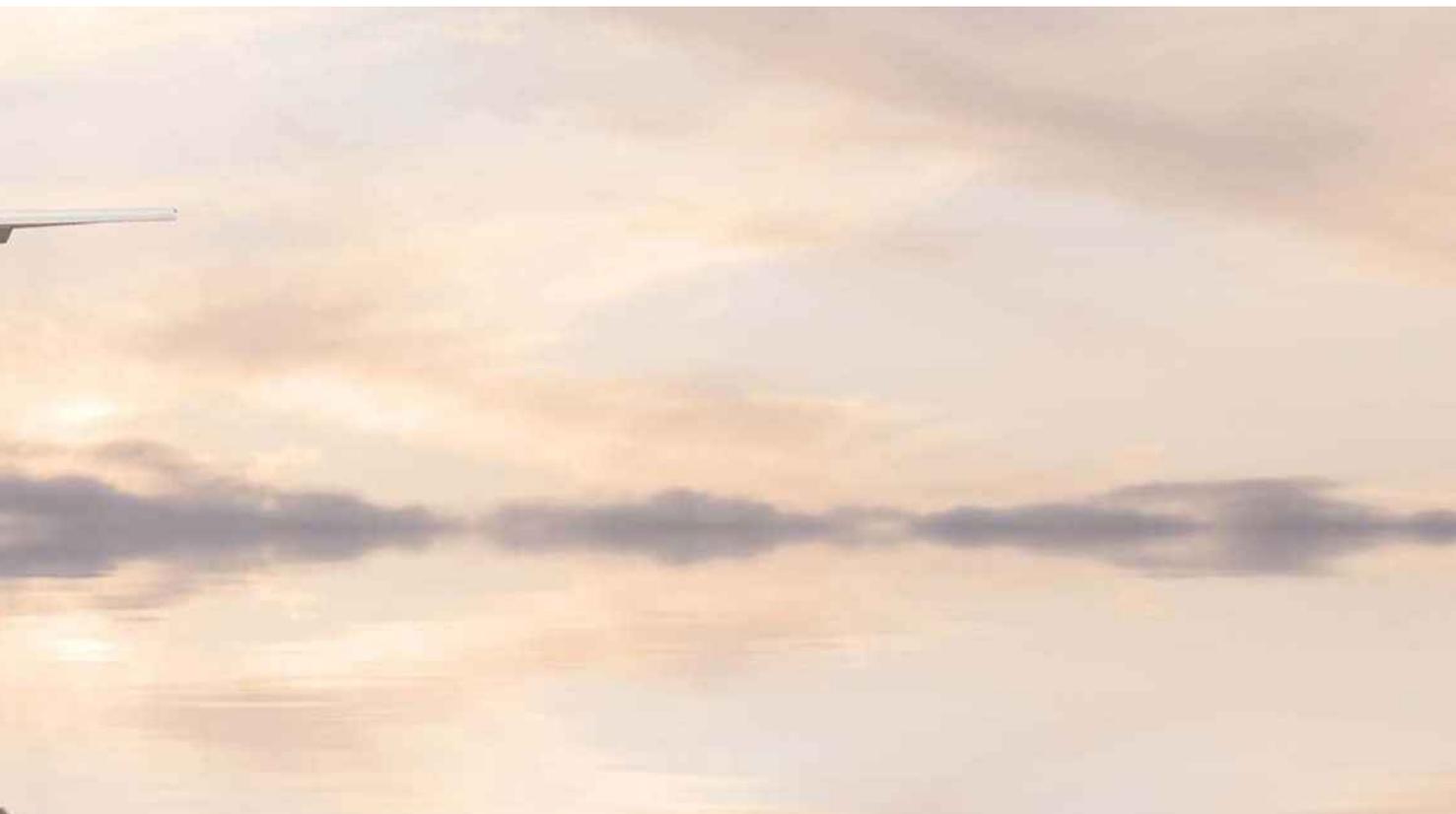
con esta regulación, a partir del 2012 las compañías aéreas que operen vuelos que despegan o aterricen en un aeropuerto comunitario, deberían ajustar sus emisiones de CO<sub>2</sub> al límite legalmente establecido.

Sin embargo y debido a la fuerte oposición internacional que ha despertado esta normativa al invadir competencias soberanas de terceros países y generar distorsiones competitivas entre Europa y el resto del mundo, la Unión Europea se ha visto obligada a modificar temporalmente su ámbito de aplicación a finales de 2012: durante el primer año de aplicación, sólo estarán afectadas las emisiones de los vuelos intraeuropeos.

Iberia apoya este cambio ya que, de esta manera, se elimina el riesgo de

que los países no comunitarios adopten medidas de represalia contra las compañías aéreas de países comunitarios. Más aún, esta decisión facilita a OACI el proceso para adoptar un marco normativo que permita abordar la lucha contra el cambio climático en la aviación desde un ámbito global, evitando propuestas regionales poco eficaces al tratarse de aspecto ambiental claramente internacional.

- + **Necesidad creciente de movilidad:** Iberia considera importante el desarrollo de las políticas de intermodalidad en España para garantizar un sistema eficiente social, ambiental y económicamente. En este sentido, en 2012 se ha suscrito un acuerdo de intermodalidad entre Iberia y Alsa por el que ambas compañías



trasladarán conjuntamente a pasajeros desde distintas provincias españolas hasta la Terminal 4 de Madrid- Barajas, para que conecten allí con los destinos internacionales de Iberia. Este acuerdo entrará en vigor en las próximas semanas.

De esta forma, Iberia y Alsa se convierten en las primeras compañías europeas que se unen para introducir esta modalidad de servicio donde se combina el uso del autobús y el avión en un único billete denominado “bus & fly”.

Estos billetes pueden ser adquiridos en cualquiera de los canales habituales de distribución de Iberia o Agencias de viajes, donde aparecerán reflejados todos los trayectos que realice el pasajero, tanto el tramo vía terrestre que se

efectúa con Alsa, como el tramo internacional, vía aérea, que se realiza con Iberia.

Ambas compañías han establecido unos horarios combinados entre autobús y avión, que están perfectamente calculados para que el pasajero disponga del tiempo suficiente para facturar o recoger su equipaje en el aeropuerto, pasar los controles de seguridad y tomar su conexión.

Con todos estos beneficios, este servicio intermodal supone, no solo un mayor valor para el cliente dada la comodidad que ofrece, sino una importante mejora en la utilización de las infraestructuras y una mayor accesibilidad territorial.

# 3. MEDIO AMBIENTE

## → 3.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

La protección medioambiental es una de las prioridades corporativas de Iberia. La Compañía se esfuerza permanentemente en mantener un equilibrio entre el desarrollo de sus actividades y el impacto que éstas puedan generar en su entorno.

Las operaciones que Iberia desarrolla tanto en vuelo como en tierra pueden afectar al cambio climático, a la calidad del aire local, al ruido, al consumo de recursos y a la generación de residuos.

Para garantizar el control de estos aspectos, la Compañía define y actualiza un conjunto de medidas que incluyen la implantación de sistemas de

gestión ambiental, la formación, motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de controles y auditorías, así como la colaboración y participación en asuntos medioambientales junto a sus grupos de interés.

### Gestión ambiental

La implantación y mantenimiento de sistemas de gestión ambiental permite a la compañía desarrollar su política ambiental, así como alcanzar los objetivos de gestión que se establecen. A continuación se muestra el esquema que recoge los actuales sistemas de gestión ambiental de Iberia:



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

Durante 2012, Iberia ha verificado con AENOR su sistema de seguimiento, notificación y verificación de las emisiones de CO<sub>2</sub>, de acuerdo con el régimen europeo de derechos de emisión. Este mecanismo de mercado fija un techo máximo que limita, a partir de 2012, la cantidad total de emisiones del sector. Así, los operadores aéreos que sobrepasen la cuota máxima de emisiones establecida, deberán comprar permisos a otros operadores o a instalaciones ya sujetas a la normativa. De esta forma, el mercado incentiva económicamente a los más limpios y penaliza a los más contaminantes. Iberia, a través de un grupo de trabajo interno creado al efecto, ha adaptado sus procedimientos internos y está cumpliendo con estos requerimientos.

Asimismo, la flota de Iberia durante 2012 ha cumplido con los estándares medioambientales internacionales establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en relación con las emisiones acústicas y

con aquellos que se refieren a la calidad del aire en los entornos aeroportuarios por debajo de 900 metros de altitud.

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



Los servicios aeroportuarios de Iberia disponen de la certificación de AENOR para su Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 9.001 e ISO 14.001, respectivamente. La particularidad se encuentra en englobar en un solo Sistema integrado la actividad de las escalas de la red nacional de aeropuertos, más de 30.



En la actividad de mantenimiento de aeronaves, Iberia también dispone en Madrid y en Barcelona de un Sistema de Gestión ISO 14.001. Se trata de uno de los certificados de mayor alcance que ha concedido AENOR en cuanto a superficie y diversidad de

aspectos ambientales cubiertos. Estas certificaciones requieren un gran esfuerzo humano y material: análisis medioambiental, adecuación documental, formación, sensibilización y preparación de las instalaciones, entre otros aspectos.

Las zonas industriales de Iberia en Madrid disponen de la Autorización Ambiental Integrada (AAI), lo que implica que, tanto las instalaciones industriales como los procedimientos que se siguen en ellas para eliminación de todo tipo de contaminantes (residuos, vertidos y emisiones atmosféricas), son conformes con las directrices y buenas prácticas recogidas en la normativa comunitaria sobre "Prevención y Control Integrado de la Contaminación" (IPPC). Además, durante 2012 Iberia ha verificado con

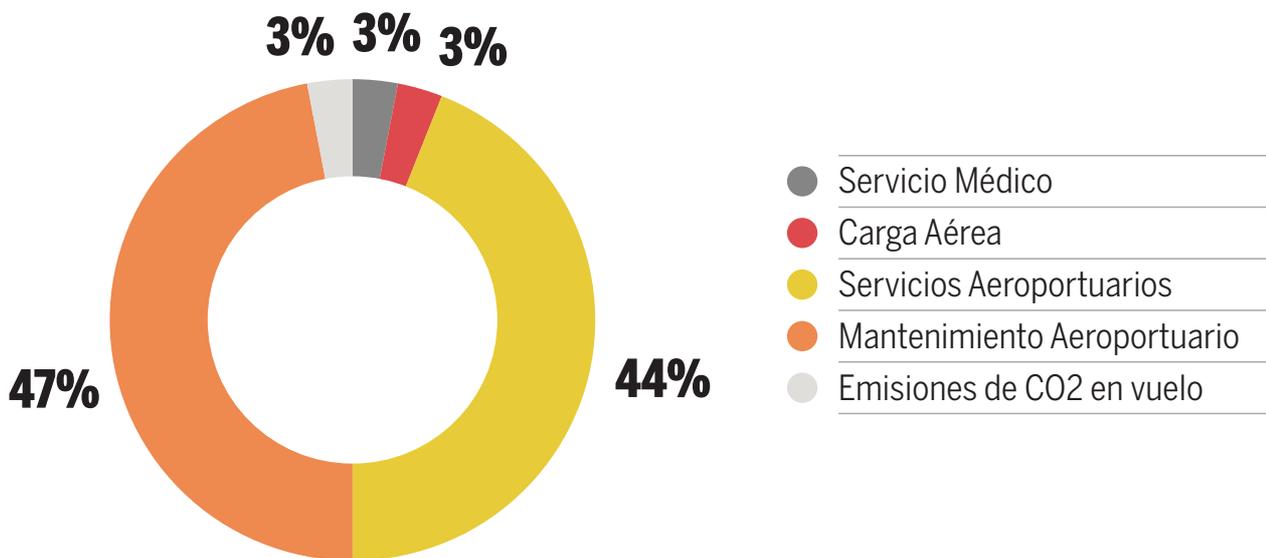
AENOR su sistema de seguimiento, notificación y verificación de las emisiones de CO<sub>2</sub>, de acuerdo con el régimen europeo de derechos de emisión, que afecta a esta instalación.

Iberia cuenta con un Seguro de Responsabilidad Ambiental de acuerdo con la normativa aplicable.

### Auditorías ambientales

En 2012 se han desarrollado 32 auditorías internas en las áreas de Iberia que presentan aspectos ambientales significativos, en las que se han identificado 68 acciones de mejora. Estas auditorías se han desarrollado en las áreas de Operaciones Vuelo, Servicios Aeroportuarios, Mantenimiento Aeronáutico, Carga y Servicio Médico.

### Distribución por áreas de Iberia de las jornadas dedicadas a auditorías medioambientales internas en 2012



## Formación y sensibilización ambiental

La formación continua para la aplicación de los distintos procedimientos ambientales internos es habitual en la compañía. En las operaciones en vuelo, se proporciona formación y sensibilización a los tripulantes técnicos sobre el desarrollo de las mejores prácticas con objeto de reducir el impacto acústico y el consumo de combustible, éste último, directamente proporcional a las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En este sentido la compañía imparte un curso a los nuevos Comandantes acerca de las políticas, procedimientos y estrategias de la Compañía para el ahorro de fuel y la disminución de contaminación acústica, sobre la gestión óptima del combustible y la toma de decisiones.

## → 3.2 CAMBIO CLIMÁTICO

### Operaciones en vuelo

De acuerdo con el Panel Intergubernamental contra el Cambio Climático (IPCC), el sector de la aviación contribuye en un 2% a las emisiones totales de CO<sub>2</sub> 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 limitar el aumento de estas emisiones.

Asimismo, se imparte formación continua a todos los tripulantes técnicos: una vez al mes se expone la evolución del consumo de combustible, las mejores prácticas recomendadas por Airbus e IATA y se explica cómo gestiona Iberia la compra de fuel.



En las actividades desarrolladas en tierra, los Gestores de Medio Ambiente imparten módulos de buenas prácticas ambientales en

los cursos de formación y se distribuyen indicaciones sobre la correcta gestión de residuos urbanos y/o peligrosos, dependiendo de la actividad de cada negocio.

### Crecimiento cero de emisiones de CO<sub>2</sub> en 2020

Iberia, en línea con el resto de compañías aéreas que forman la Asociación Internacional de Líneas Aéreas (IATA), ha definido su Estrategia de futuro para limitar las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes sus operaciones. Esta Estrategia contempla los siguientes objetivos:

1. Crecimiento cero de emisiones de CO<sub>2</sub> para el año 2020, es decir, Iberia seguirá creciendo pero no así sus emisiones de carbono.
2. Alcanzar una media de mejora en la eficiencia en el uso del combustible de 1,5% anual, desde el 2009 y hasta 2020.
3. Reducción del 50% de las emisiones totales para el año 2050, con respecto a las de 2005.

Cabe destacar asimismo que la normativa comunitaria sobre Comercio de derechos ha sido modificada durante 2012 para cubrir únicamente los vuelos efectuados en el ámbito intra-europeo. Iberia está a favor de esta modificación ya que, de esta manera, se elimina el riesgo de que los países que están en contra de esta normativa, adopten medidas contras

las compañías de países que sí apoyan esta regulación. Además esta decisión facilita el proceso para que los países acuerden una solución global a través de los canales que ofrece la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

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

### **Renovación de la flota:**

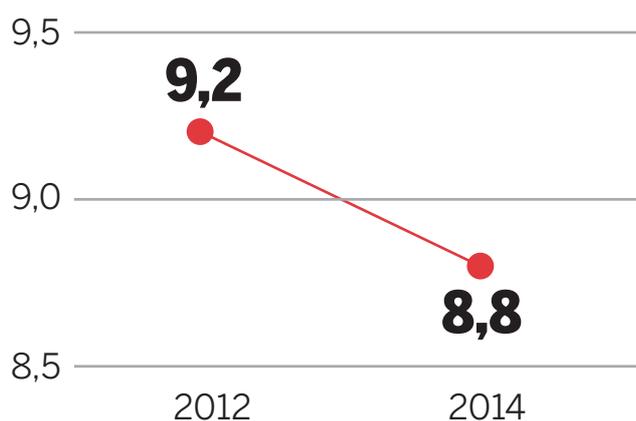
La flota de Iberia al finalizar 2012 tenía una edad media de 9,2 años. Según IATA, la edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 10-12 años, lo que supone que Iberia se encuentra por debajo de la media.



Entre 2013 y 2014 está previsto que se incorporen a flota de la Compañía 9 unidades nuevas de la familia A-320, así como 8 nuevos Airbus 330 para las rutas de largo radio, que cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible, lo que supondrá un ahorro final por avión de un 15% de queroseno comparado con los actuales Airbus 340-300 a los que sustituirán. Este ahorro en el consumo de combustible se traducirá por tanto en una reducción de las emisiones, al tiempo que los nuevos motores serán también menos ruidosos.

Con estas nuevas incorporaciones está previsto que la edad media se reduzca en casi un 5% en los próximos 2 años.

### Evolución prevista de la edad media de la flota de Iberia (años)



### Otras medidas:

Durante 2012 se ha mantenido la adopción de medidas para la disminución del peso de los aviones, lo que reduce directamente el consumo

de combustible y por tanto las emisiones de CO<sub>2</sub>, tales como: reducción del combustible que se carga en cada vuelo, reasignación de aeropuertos alternativa más cercanos a los de destino, reajuste en la cantidad de agua potable cargada (con reducciones de hasta el 25%), renovación del interior de aviones con asientos más ligeros, así como el desarrollo continuo de estudios para reducir el peso del material de servicio a bordo (revistas, cubertería, etc.)

Se han mantenido los ajustes en la velocidad de crucero (tanto en la flota de largo radio como en la de corto y medio), cambios en las alturas de aceleración, la reducción de los empujes estándares o la utilización del freno reversa a ralentí. El 90% de la flota de Iberia cuenta desde 2011 con la posibilidad de enviar mensajes automáticos (ACARS, Aircraft Communications Addressing and Reporting System) que recogen el consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO<sub>2</sub> durante cada una de las fases del vuelo. Esta opción permite ya a la compañía, con un 80% de los datos totales emitidos, desarrollar un seguimiento exhaustivo de estos parámetros, a partir de la mejor tecnología disponible, así como adoptar medidas adicionales para reducir el consumo y las emisiones.

En 2012 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 y la optimización del factor de ocupación. En concreto, el factor de ocupación en 2012 ha sido del 81,5 %, por encima de la media 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 10,1 horas por avión al día.

### Proyectos:

#### + NIMBUS-IBERIA:



La Dirección de Operaciones de Iberia, en colaboración con la Dirección de Sistemas, implantó en 2012 un nuevo sistema para el cálculo de los planes de vuelo, que ofrece importantes ventajas respecto al anterior. Este nuevo sistema introduce nuevos conceptos y mejoras en los cálculos necesarios para planificar los vuelos, lo que aumenta la fiabilidad y eficiencia de las rutas aéreas, reduciendo el consumo de combustible así como las emisiones de CO<sub>2</sub>.

+ **NUEVO FUEL MANAGEMENT SYSTEM:** Iberia está implantando, junto a British Airways, un nuevo sistema de gestión del combustible. La implantación de la herramienta informática está siendo coordinada por el Fuel Manager de Iberia a través de un Grupo de Trabajo en el que participan las áreas de Operaciones, Mantenimiento Aeronáutico y Medio Ambiente de la Compañía. Este nuevo Software amplía la muestra de datos de consumo considerada e incorpora un análisis experto de las operaciones y procedimientos en vuelo de Iberia. El ámbito de aplicación de esta herramienta incluye las operaciones en tierra, el seguimiento del consumo operacional de combustible, la revisión de las políticas y procedimientos de las operaciones en vuelo, el análisis del peso transportado, la planificación del vuelo así como las actividades de mantenimiento aeronáutico. Se estima que esta herramienta podrá aportar entre un 1 y un 3% de ahorro en el consumo total de combustible de la Compañía.

+ **NUEVOS TROLLEYS SUPERLIGEROS:** Durante 2012 la Dirección de Servicio a Bordo ha realizado un cambio progresivo de los trolleys que se utilizan para el Catering de los aviones; se han sustituido los trolleys tradicionales por otros más ligeros que reducen el peso de los mismos hasta en un 35%, lo que repercute en un

importante ahorro de combustible debido a la reducción del peso transportado por el avión. La reducción de emisiones estimada de toda la flota en 2012 ha sido de 2.000 toneladas CO<sub>2</sub>. Esta medida de ahorro llegará a su fase final durante el primer trimestre de 2013; de este modo el cien por cien de los trolleys serán superligeros.

#### + BIOCOMBUSTIBLE PROCEDENTE DE MICROALGAS:



La Compañía participa, junto con AENA, en el proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas, que está siendo desarrollado por la empresa AlgaEnergy. Las microalgas están siendo cultivadas en una Planta tecnológica de experimentación que se ha instalado junto al Aeropuerto de Madrid-Barajas. El centro se dedica a investigar, experimentar y mejorar las tecnologías de captura de CO<sub>2</sub> y el cultivo de microalgas, con las que se produce biomasa, de la cual se obtienen los biocombustibles. En Iberia este proyecto está siendo coordinado por la Subdirección de Patrimonio e

Infraestructura y en 2012 se han tomado las primeras muestras de agua procedente de la Depuradora de La Muñozza, para su posterior utilización como alimento en el cultivo de estos organismos. El objetivo final de esta participación es promover la producción de biocombustibles que ayuden a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> que genera la operación de la flota de Iberia.

- + **IAGOS:** En 2011, Iberia formalizó su participación en el proyecto IAGOS de investigación sobre la calidad atmosférica. Este proyecto, enmarcado dentro de la Estrategia de Infraestructuras de



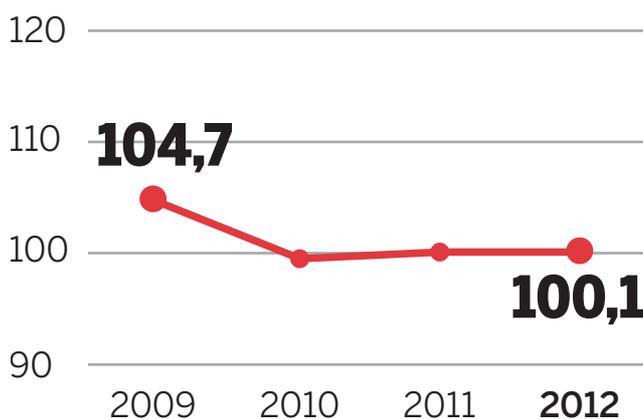
Investigación de la Unión Europea, consiste en equipar a aviones que operan en rutas de larga distancia con instrumentos científicos para analizar la composición química (H<sub>2</sub>O, O<sub>3</sub>, CO, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>) y partículas del aire (aerosoles y nubes), evaluando la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo. A lo largo de 2012 la compañía ha comenzado a desarrollar las fases necesarias para instalar el equipo de medición en uno de sus aviones A340-300, que transportará durante un periodo aproximado de 10 años. Iberia es la primera aerolínea española y la tercera europea que colabora en un proyecto científico de esta envergadura.

## IBERIA Y LA IMPLANTACIÓN DEL A-CDM

Iberia colabora en la implantación del A-CDM (Airport Collaborative Decision Making) en el aeropuerto de Barajas, un proyecto europeo que tiene como objetivo mejorar la gestión tanto del tráfico aéreo como de la capacidad en los aeropuertos. Este compromiso se materializó mediante la firma de un Memorandum de entendimiento en julio de 2012 entre Navegación Aérea, Iberia y el aeropuerto de Barajas. La implantación del A-CDM en Barajas es, además, un ejemplo muy relevante del compromiso de colaboración entre Aena e Iberia dentro del marco del proyecto Ágora.

A través de las medidas citadas anteriormente, la compañía ha conseguido reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> por pasajero un 5% acumulado desde 2009, manteniendo sus emisiones unitarias en 2012 en valores similares a las de 2011.

### Evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la flota de Iberia medidas en gramos por pasajero transportado



### Actividades tierra

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero derivadas de las actividades en tierra de Iberia suponen el 1,4% del total generadas por la compañía. Siguiendo la metodología GHG Protocol, las emisiones se pueden clasificar en:

- ⊕ Emisiones directas (Alcance 1), en nuestro caso se trata de las emisiones de calderas y grupos electrógenos de gasóleo y gas natural; además de las emisiones producidas por los vehículos de gasolina y gasóleo cuando realizan las labores de asistencia a las aeronaves.
- ⊕ Emisiones indirectas (Alcance 2), son las emisiones emitidas en la producción de electricidad (diferentes medios de producción) que se consumen en las instalaciones de la compañía.

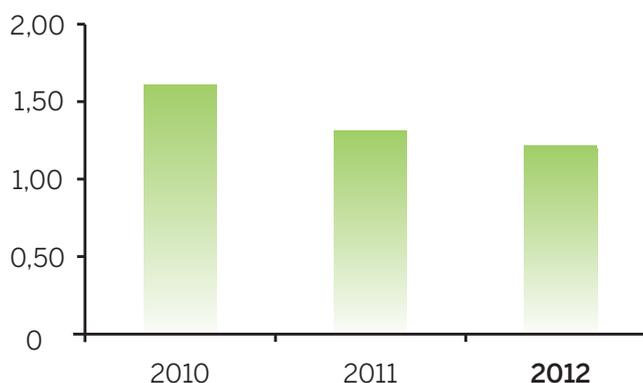
- ⊕ Otras emisiones indirectas (Alcance 3), son las emisiones producidas por los desplazamientos de los empleados al lugar de trabajo en los diferentes medios de transporte. Estas últimas, se tratan de emisiones estimadas dada la complejidad de los cálculos de las mismas debido a que la empresa no tiene un control directo sobre las mismas.

Estas emisiones directas representan el 29% del total de las emisiones de las actividades en tierra, mientras que las indirectas han representado en 2012 el 38% del total y el resto corresponde a emisiones de Alcance 3.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de las emisiones directas (Alcance 1) en toneladas por empleado de los tres últimos años. Se puede observar que en los últimos tres años se ha producido una reducción del 22% en este tipo de emisiones. En concreto en el año 2012 esta reducción fue del 4% con respecto al año anterior.

### Emisiones Directas por empleado en 2012

Toneladas de CO<sub>2</sub> por empleado



El descenso se debe principalmente a la reducción de la cantidad de gas natural y gasóleo utilizado en las zonas industriales, fruto de la utilización de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia energética en los procesos industriales de mantenimiento aeronáutico, y también a la introducción de un nuevo sistema de repostaje de los equipos tierra que se utilizan en la Terminal 4 de Madrid.

Durante 2012 se ha implantado un nuevo sistema de telemetría que se basa en la instalación de un terminal de enlace inalámbrico en los camiones de combustible, que permite asociar el repostado con el vehículo al que se está abasteciendo gracias a unas anillas con chips de radiofrecuencia ya incorporadas en los equipos tierra. Al mismo tiempo, los vehículos se dotarán con un lector que registra las horas que está encendido el motor y los kilómetros recorridos. Con todo, se podrá controlar en tiempo real el volumen de combustible almacenado y la necesidades de repostado. Este sistema de telemetría del combustible se ha instalado en las 4 unidades repostadoras, con las que Iberia abastece los cerca de 1.000 vehículos que utiliza para prestar servicios de handling en Barajas. Con este sistema de medición del combustible, se ha ahorrado un 5% en el consumo de sus equipos tierra, lo que supone reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en 520 toneladas al año, equivalente a la absorción 2.600 árboles.

Para obtener una información completa del inventario de emisiones de la compañía, se pueden consultar los Anexos de este Informe.

## CALCULADORA DE CO<sub>2</sub> Y BOSQUES IBERIA

En línea con la estrategia ambiental de lucha contra el cambio climático, Iberia ofrece información a los clientes y empleados sobre la huella de carbono de su viaje. En iberia.com está disponible una calculadora

de CO<sub>2</sub> que permite estimar las emisiones de carbono para trayectos y personas determinadas.

Adicionalmente se ofrece la posibilidad de realizar una donación voluntaria para la conservación y gestión sostenible de los espacios naturales ubicados en zonas cercanas a algunos aeropuertos españoles.

La gestión de la recaudación de las donaciones voluntarias y de las plantaciones es realizada por Plantemos para el Planeta, entidad sin ánimo de lucro cuya misión es dinamizar la plantación de árboles y conservación de bosques, y desarrollar en España la campaña mundial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

La web conjunta del proyecto, que está operativa desde diciembre de 2011, es: [www.plantemosparaelplaneta.org/bosqueiberia/index.asp](http://www.plantemosparaelplaneta.org/bosqueiberia/index.asp)

### → 3.3 CALIDAD DEL AIRE LOCAL

La calidad del aire en el ámbito local aeroportuario se ve afectada por las emisiones que se generan en los ciclos de despegue y aterrizaje: óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), monóxido de carbono

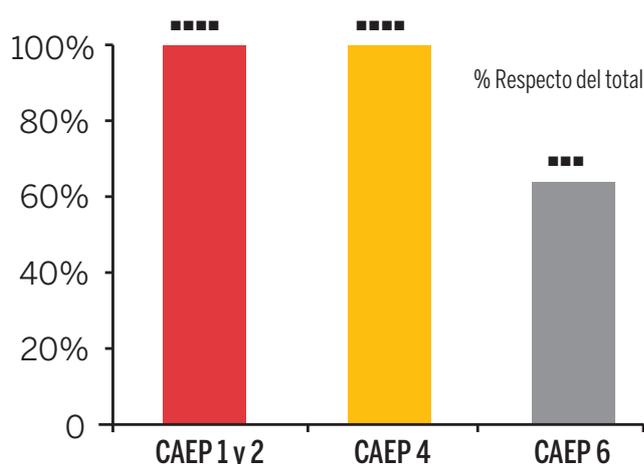
(CO) e hidrocarburos no quemados (HC). Gracias a los progresos tecnológicos, las emisiones aeronáuticas alrededor de los aeropuertos son generalmente bajas.

De hecho, en las últimas décadas, las emisiones de estos gases se han reducido muy significativamente.

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), responsable de fijar los límites de emisión de estos gases para los aviones, ha incrementado desde los años 80 las restricciones que afectan a los fabricantes de aviones: un 20% en 1993 y un 16% en 1999. Asimismo, el nuevo estándar aprobado en 2004 para los nuevos motores fabricados a partir de 2008, es un 12% menor que el anterior y representa un 40% de reducción total desde la introducción de la primera restricción.

### Cumplimiento de los estándares de NO<sub>x</sub> de OACI (CAEP 1 y 2) por parte de la flota de Iberia a 31/12/2012

(CAEP 4 y 6, más restrictivos, no aplican a la compañía debido a la fecha de fabricación de los motores; se incluyen únicamente como referente de buena práctica)



Iberia ha mantenido respecto de 2011 el porcentaje de aviones de su flota que cumplen el estándar de NO<sub>x</sub> más

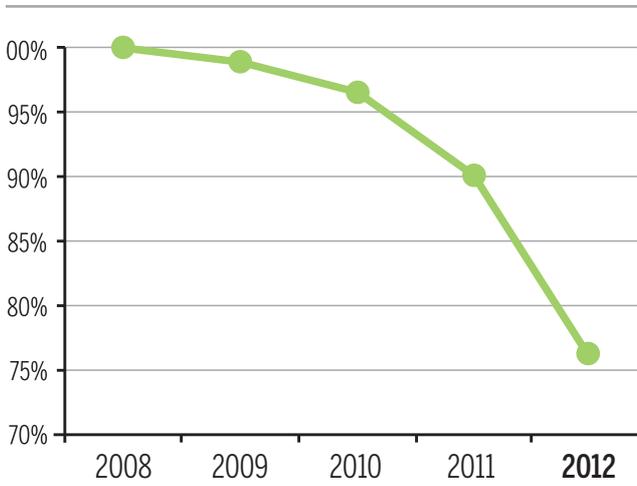
restrictivo (CAEP 6). El estándar CAEP 6 no aplica a los motores de los aviones de la compañía, pero sirve de referente como buena práctica. En los próximos años se espera un aumento de este porcentaje por la introducción de la nueva flota A-330.

Las medidas adoptadas por Iberia para reducir estas emisiones se centran, al igual que en las de CO<sub>2</sub>, en la renovación de la flota, que incorpora motores menos contaminantes, y en el desarrollo de medidas operacionales como la aplicación de la aproximación con descenso continuado (CDA), que puede lograr un descenso de hasta un 40% en las emisiones de NO<sub>x</sub>.

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.

### Evolución de las emisiones de NO<sub>x</sub> en la flota de Iberia

(en porcentaje, año base 2008)



El gráfico muestra la reducción acumulada de las emisiones totales de NO<sub>x</sub> emitidas por la flota de Iberia en el periodo 2008-2012. Tomando 2008 como año base, el gráfico muestra el porcentaje de reducción acumulada en cada periodo. La reducción acumulada en los últimos 5 años se sitúa en el 25% aproximadamente.

## → 3.4 RUIDO EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO

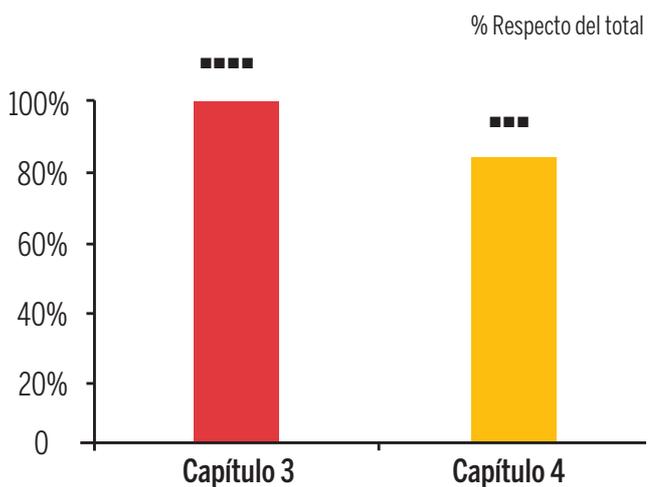
La contaminación acústica procedente de la aviación genera impactos locales en zonas cercanas a los aeropuertos, y se deriva de operaciones por debajo de los 3.000 pies de altitud (900 metros aproximadamente).

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

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

### Cumplimiento del estándar de ruido de OACI capítulos 3 y 4 en la flota de Iberia (a 31/12/2012)

(Por su fecha de fabricación, el capítulo 4 no aplica a los aviones de Iberia, se incluye sólo como referente de buena práctica)



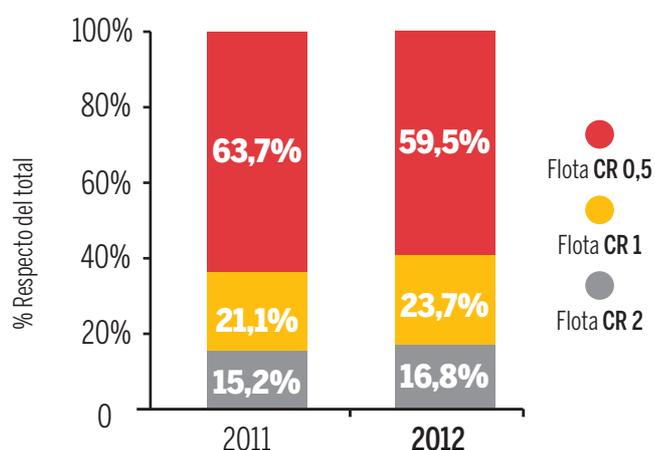
El gráfico recoge la situación en 2012 de la flota de Iberia en relación con el estándar de ruido que le aplica (Capítulo 3), así como con el estándar

más restrictivo y silencioso (Capítulo 4), que aunque no le es de aplicación por la fecha de fabricación de las aeronaves, refleja la avanzada tecnología que posee la flota que opera la compañía. De acuerdo con un Informe elaborado por OBSA (Observatorio para la Sostenibilidad en la Aviación), la media de operaciones en España con aeronaves Capítulo 4 es sólo de un 57%. Sin embargo Iberia operó en 2012 un 83% por ciento de sus vuelos con aeronaves Capítulo 4.

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 el año 2000, la Autoridad aeronáutica AENA ha establecido en Madrid-Barajas restricciones acústicas a las aeronaves. Para ello, se han clasificado éstas en "cuotas de ruido" (CRs), de acuerdo con sus emisiones acústicas medidas en los despegues. Para los diferentes niveles de decibelios, existe una clasificación CR que abarca un rango de 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido). El bajo nivel de las emisiones acústicas de la flota de Iberia se manifiesta en que la compañía no opera ninguna aeronave por encima del nivel CR 2.

### Características acústicas de la flota de iberia (CR's) y contribución de ésta al total de despegues de la compañía en el Aeropuerto de Madrid-Barajas durante 2011 y 2012.



El gráfico muestra la distribución de los despegues realizados por Iberia en Madrid-Barajas entre 2011 y 2012 según la clasificación de cuotas de ruido (CR 0,5 es la más silenciosa). En 2012, el 60% de las operaciones han sido realizadas con las aeronaves más silenciosas, con un ligero aumento en el porcentaje de operaciones con aeronaves más ruidosas, debido al incremento de vuelos experimentados en la flota de largo radio.

Adicionalmente, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, donde la compañía concentra el mayor número de sus operaciones, la autoridad aeroportuaria AENA, cuenta con una red de vigilancia de la contaminación acústica (SIRMA) que permite detectar, medir y asociar el ruido producido por las aeronaves al sobrevolar micrófonos instalados en

zonas estratégicas de su entorno. A diario se publican las mediciones obtenidas para asegurar que las aeronaves que operan en el aeropuerto

no generan valores superiores a lo establecido en la Declaración de Impacto Ambiental de este aeropuerto.

## → 3.5 CONSUMO DE RECURSOS

### Consumo de energía eléctrica

Durante 2012 el consumo de energía eléctrica se ha mantenido prácticamente igual que en el anterior año, con un leve incremento global del 1%. Las razones de este ligero incremento son principalmente el aumento de producción en las zonas industriales, y la variación de nuevos procesos productivos en las actividades carga.

A pesar de este incremento de actividad en el área de mantenimiento aeronáutico (se trata de procesos productivos con altos consumos de energía) el consumo eléctrico fue muy similar al del anterior año, de este modo se ha producido una leve mejora en la eficiencia energética.

### Consumo de agua

El consumo total de agua durante el año 2012 se redujo un 15% con respecto al año anterior y un 28% con respecto al año 2010. Entre las razones que explican esta reducción, cabe citar el traslado de parte de la actividad de Carga de edificios más antiguos a otros más modernos, además de esta

medidas se han adoptado otras específicas para reducir el consumo, entre las que se encuentran: la instalación de perlizadores en las oficinas de Barajas, cambio de los horarios de riego para reducir la evaporación, etc.



### Consumo de papel

El consumo de papel durante el 2012 ha seguido reduciéndose con respecto al año anterior, fruto de los objetivos de reducción a través de los proyectos innovadores a favor del ahorro de recursos y con la aplicación de la mejora continua, eje central de los Sistemas de Gestión Ambiental.

Además, la política de la empresa es la de transformar los procesos

administrativos en papel a sus equivalentes electrónicos. En el año 2012, esta política se ha aplicado en los siguientes ámbitos:

Durante 2012 Iberia ha seguido extendido y ampliado el número de destinos los cuales se tiene acceso al servicio de Tarjeta de Embarque móvil, que permite a sus clientes descargar desde Iberia.com la tarjeta de embarque al teléfono móvil o PDA, e ir directamente al avión, sin tarjetas impresas, con lo que el proceso se hace más ágil y dinámico, y al mismo tiempo se reduce el uso de papel.

Con el objetivo de reducir la utilización del papel y desde el mes de enero de

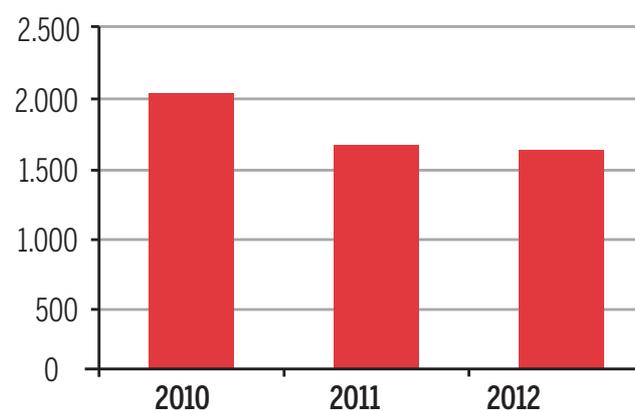


2012, Iberia ha desarrollado una nueva tarjeta de embarque disponible en la web iberia.com. Además de una mejora del formato de diseño, esta tarjeta de embarque está comprimida en una sola página, lo que ha permitido ahorrar a nuestros clientes 5 millones de hojas durante el año 2012; que equivale a la madera de alrededor de 450 árboles.

### → 3.6 RESIDUOS

Como podemos ver en la gráfica inferior durante el año 2012, sigue reduciéndose la cantidad de RSU (Residuos Sólidos Urbanos) a nivel global de compañía. Gracias a la implantación de sistemas de reciclado en las diferentes áreas de la compañía. Especial interés hay que poner en la completa implantación de un sistema de recogida de residuos urbanos en los diferentes edificios de la compañía. Este sistema permite la segregación de residuos orgánicos y envases plásticos, mediante la ubicación de contenedores diferenciados en todos los edificios de la compañía.

Toneladas de RSU años 2010-2012



En 2012 se ha seguido mejorando el punto limpio situado en las instalaciones de La Muñoza con una nueva inversión para su techado y recubrimiento lateral. Este punto limpio permite la segregación en origen de los residuos, con esta medida Iberia pretende lograr el objetivo de “Residuos urbanos cero” en los próximos años.

La completa instalación de equipos multifunción (impresora + fotocopiadora + fax + escáner) compartidos en las oficinas, también tienen como consecuencia la reducción de los residuos de cartuchos de tinta y tóner; así como disminuir el consumo eléctrico y el de papel, citados anteriormente.

En diciembre de 2012 Iberia formalizó su participación en el grupo de trabajo de Cabin Waste de IATA. Este grupo de trabajo tiene como objetivos el realizar un estudio de la situación actual de todos los residuos generados a bordo de los aviones; ver las mejores

prácticas en el reciclado y gestión de los mismos, a la vez que se desarrollaran experiencias piloto en algunos vuelos para poder obtener información; con el objetivo final de desarrollar una gestión integral de este tipo de residuos.



*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 este Informe.*

### → 3.7 ENTORNO Y BIODIVERSIDAD

Iberia colabora estrechamente en la protección de especies en peligro de extinción. Desde 1986, está adherida a la Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, CITES, y, por tanto, no acepta en sus vuelos el transporte de ninguna de estas especies.

Del mismo modo participa activamente en la devolución de animales sustraídos ilegalmente a sus hábitats naturales. Como ejemplo de ese compromiso, durante 2012 y por tercer año consecutivo, Iberia colabora con el proyecto de la Fundación Migres para la reintroducción de esta especie. Desde 2010 la compañía aérea ha

transportado 56 crías de águila pescadora donadas por el Centro de Conservación de Aves de Brandenburgo (Alemania). Los polluelos de esta especie de ave rapaz serán trasladados a sus nuevos hogares, situados en el Paraje Natural Marismas de Odiel (Huelva) y el embalse del río Barbate en el Parque Natural de los Alcornocales (Cádiz). Desde que la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía puso en marcha este proyecto en 2003, con la participación de la Estación Biológica de Doñana (CSIC) y la Fundación Migres, se han reintroducido un total de 146 crías de águila pescadora; alcanzada su madurez

sexual, algunas de ellas ya han tenido descendencia tanto en Huelva como en Cádiz.

Iberia se ha implicado en la protección de las especies protegidas en numerosas ocasiones. Desde 2007, la aerolínea desarrolla una campaña en defensa de las especies españolas en peligro de extinción. Ha bautizado 15 de sus aviones con nombres como lince ibérico, oso pardo o águila imperial ibérica, entre otros. El objetivo de esta campaña es dar a conocer en todos los destinos a los que vuela Iberia la riqueza de la biodiversidad española, al igual que concienciar sobre la necesidad de protegerla y preservarla.



## 4. CLIENTES

### → 4.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

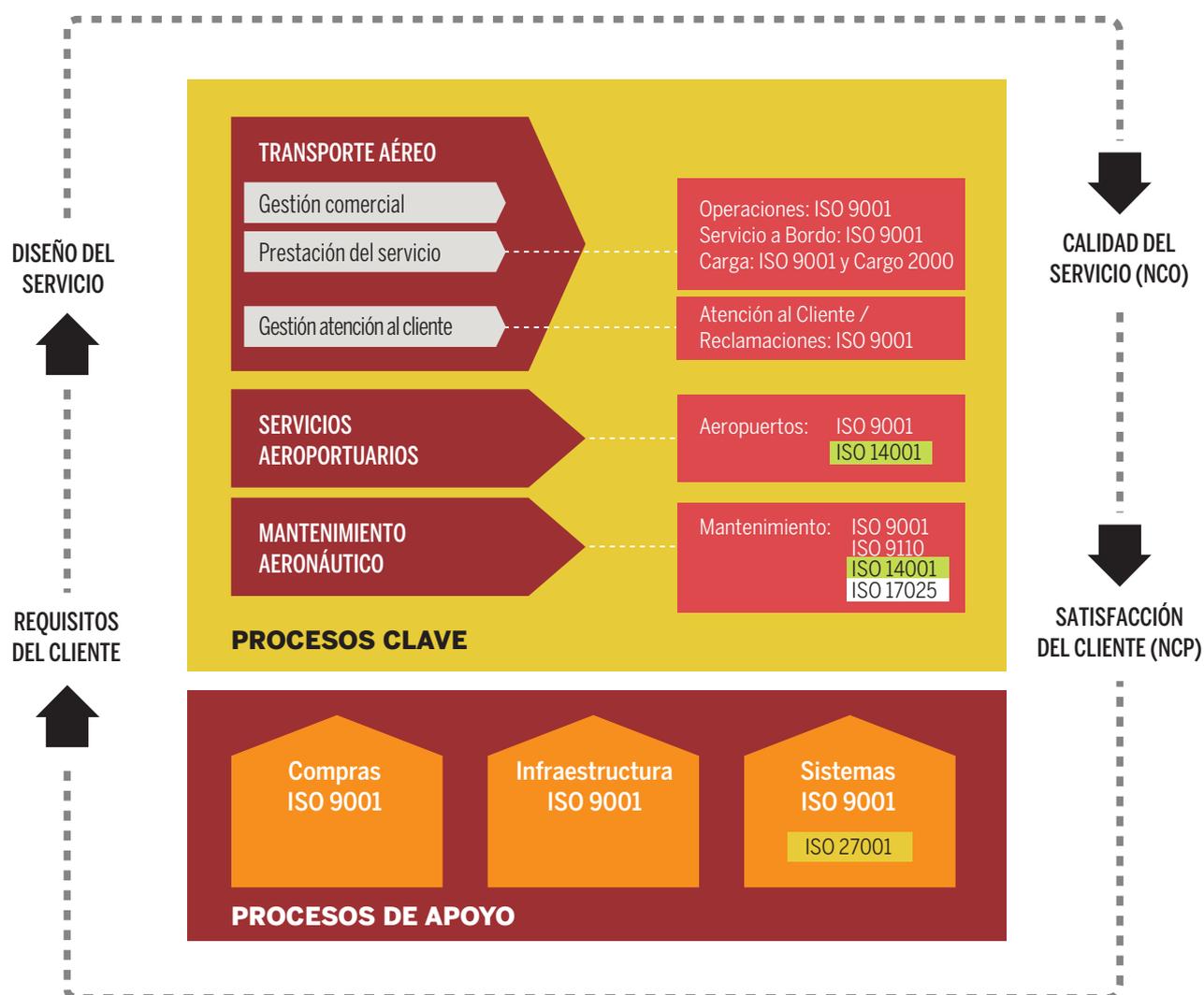
Comprometida con sus clientes, Iberia garantiza un servicio de calidad en todas las etapas del viaje. La estrategia de la compañía contempla la mejora de la calidad del servicio a los clientes como uno de sus principales objetivos.

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



Los sistemas NCP y NCO, de medida de la calidad, forman parte de un modelo general de calidad en la compañía,

estructurado de acuerdo al siguiente gráfico de procesos:



Como se puede ver, la compañía cuenta con todas sus áreas clave certificadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, que incluyen indicadores de calidad específicos relacionados con los procesos de las distintas actividades, controlados internamente y externamente con la periodicidad adecuada.

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

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

Además, Iberia mantiene un programa de seguros muy amplio mediante pólizas contratadas con aseguradoras españolas de primer nivel y un reaseguro de máxima solvencia en los mercados internacionales para

garantizar que los niveles de cobertura responden a las mejores prácticas del mercado de transporte aéreo, superando en todo caso los requisitos exigidos por la Ley Española de Navegación Aérea y los Convenios Internacionales.

Iberia se encuentra entre las aerolíneas más seguras. La agencia suiza de clasificación "Air Transport Rating Agency" (ATRA) ha incluido a IAG entre las 10 aerolíneas más seguras del mundo.

## → 4.2 COMPROMISOS CON LOS PASAJEROS

### Compromiso con los derechos del pasajero

La compañía continua comprometida con el cumplimiento del *European Aviation Customer Commitment*, código de conducta que suscribió el 2 de julio de 2002 junto al resto de las compañías aéreas integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA), en el que se establecen obligaciones como respetar la tarifa acordada, proporcionar 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 reclamaciones de sus clientes de acuerdo a la normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelo (*Reglamento CE nº 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004*).

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

Iberia mantiene su certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que cubre los procesos relacionados con Iberia.com y Portal del Empleado (IBPersonas), y sus Centros de Proceso de Datos.

### **Compromiso con la transparencia en precios**

Iberia publicita los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa, como son los recargos por combustible, los cargos de emisión o las tasas de cada aeropuerto,

por lo que el precio anunciado se corresponde con el precio final de compra del billete.

En los controles realizados por el Departamento de Consumo de la Comisión Europea sobre el cumplimiento de la normativa comunitaria de venta de billetes de líneas aéreas por Internet, Iberia se encuentra entre las compañías europeas que la respetan plenamente, por su transparencia de información sobre precios y su protección del consumidor en los servicios incluidos en Iberia.com.

## **TARIFAS SUPERJÓVENES PARA "LOS QUE CORREN VUELAN"**

Iberia durante el 2012 ha ofrecido varias campañas de precios especiales destinados a jóvenes, a través de la web [www.iberiajoven.com](http://www.iberiajoven.com). Se trata de una campaña con precios imbatibles con oferta limitada en el tiempo y para fechas concretas; con el objetivo de poder ofrecer precios muy competitivos a este segmento de la población.

### **Compromiso con la salud**

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

también de este síndrome mediante un video que se emite en todos los vuelos de más de tres horas. También se pueden consultar en: [www.iberia.com/viajarconiberia/](http://www.iberia.com/viajarconiberia/)

Todos los productos alimenticios que se sirven a bordo en los diferentes servicios de catering son sometidos a rigurosos controles de sanidad y seguridad. Además, la compañía ofrece diferentes menús de acuerdo a los

requerimientos de cada cliente (sin gluten, vegetariano, etc.).

Además, Iberia en colaboración con Wolters Kluwer, imparte cursos para superar el miedo a viajar en avión, con porcentajes de éxito altísimos. 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.

### **Compromiso con la atención a pasajeros con necesidades especiales**

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

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

El servicio Médico de Iberia se encarga de analizar y autorizar el transporte de pasajeros enfermos, los llamados casos MEDA. Los clientes emiten sus consultas a través de un formulario llamado INCAD, en el que introducen los datos de la persona que va a volar y envían los informes médicos correspondientes para su estudio por parte de la compañía. Asimismo, los tripulantes reciben periódicamente los cursos de refresco necesarios de Medicina Aeronáutica.

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

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

## ESTRENAMOS EL FAMILY PASS



En 2012 Iberia estrena el “Family Pass”, un novedoso servicio pensado específicamente para las familias que viajan con niños, que facilita y agiliza su paso por la T4. El agente del “Family Pass” les acompañará al control de seguridad exclusivo “Fast Track” y, de ahí, al embarque de su vuelo o a la zona asignada para el mismo. Además, el agente del “Family Pass” facilitará a la familia toda la información necesaria sobre los servicios de la T4: guardería, restaurantes, tiendas, farmacias, oficinas de cambio de divisa... y les obsequiará con un detalle de bienvenida para los niños .

### Compromiso con la puntualidad

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.

El índice de puntualidad en cota 15' durante el año 2012, según datos de la compañía, se ha situado en 79,63 un 11,7% superior a la alcanzada en 2011.

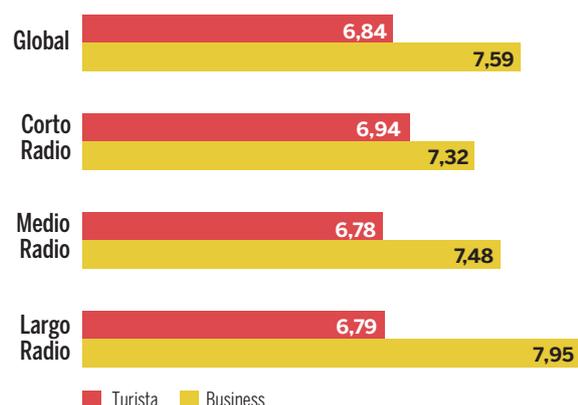
### Compromiso con la satisfacción

#### ⊕ Resultados del Nivel de Calidad Percibida

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

Las encuestas, realizadas online, también incluyen un apartado de texto libre para que los clientes indiquen las sugerencias que consideren relevantes. Los resultados, tanto las valoraciones numéricas como las sugerencias, son procesados, codificados y analizados para tomar decisiones respecto a cuáles son los aspectos del servicio que necesitan mejorar. El nivel de satisfacción global alcanzado en 2012 ha sido de un 7,17 sobre 10, frente a los 6,98 obtenidos en 2011.

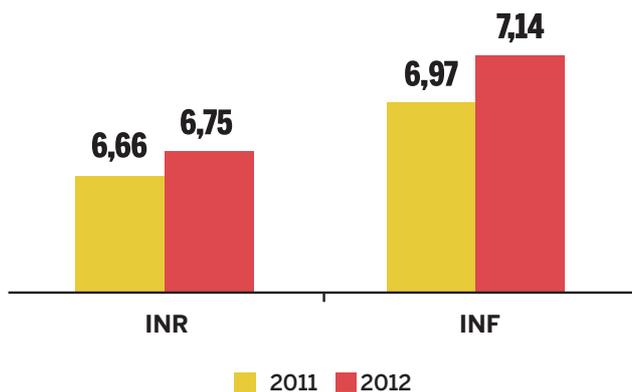
Satisfacción del cliente por mercados y clases (NCP global 2012)



A través de las preguntas a los clientes, Iberia también calcula el Índice Neto de Recomendación (INR) y el Índice Neto de Fidelización (INF). Estos índices se centran en el comportamiento futuro de los clientes, midiendo su propensión a recomendar los servicios de Iberia y a volver a utilizarlos. Al ser índices netos su cálculo tiene en cuenta tanto a los clientes que se declaran “promotores” de la compañía como a los “detractores”, permitiendo establecer con mayor precisión el efecto sobre la imagen de la compañía.

La media global en 2012 de ambos índices ha sido de 6,75 para el INR y de 7,14 para el INF. Como se muestra en el gráfico a continuación estos datos han supuesto un aumento respecto a 2011.

### Evolución índice neto de recomendación e índice neto de fidelización



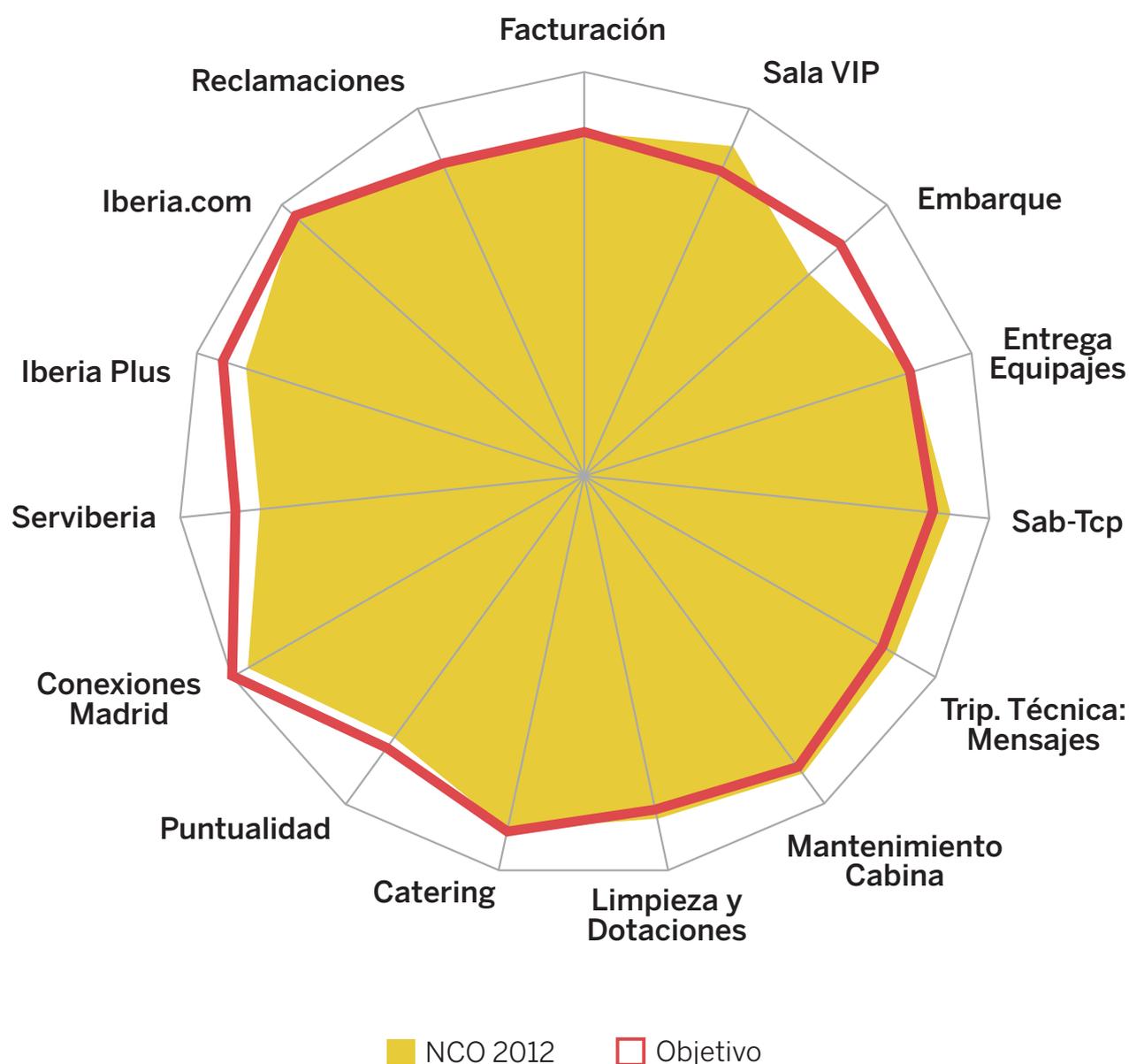
### + Resultados del Nivel de Calidad Obtenida

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

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

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

## NCO: RESULTADOS 2012 POR SERVICIOS



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

y el estado de los productos o servicios. El resultado del NCO global en 2012 ha sido de 8,7, con un incremento de 1.2% con respecto al año anterior.

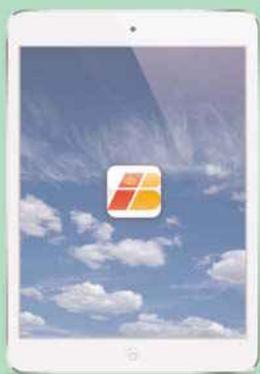
Iberia ha renovado en 2012 su certificado de AENOR Marca N de Servicio certificado para la calidad del servicio y gestión de la satisfacción del cliente: en las actividades de medición y seguimiento de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente, comunicación y difusión, tratamiento de las reclamaciones, análisis de las expectativas del cliente y Plan de Calidad.

### Atención de reclamaciones

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

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 el departamento de Relaciones Cliente, cuyo servicio de gestión de reclamaciones está certificado de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

### EL IPAD PARA SOBRECARGOS YA ESTÁ AQUÍ



A primeros del mes de agosto todos los sobrecargos de la compañía ya contaban con un iPad, con aplicaciones propias para el servicio a bordo y que permitirá tener información detallada y actualizada de todos los pasajeros, lo que redundará en un mejor servicio al pasajero. El iPad informa, entre otras cosas, al sobrecargo del listado de todos los clientes que viajan a bordo y dónde se encuentran situados; identifica si son titulares Iberia Plus y el tipo de su tarjeta (Platino, Oro, Plata, Clásica, Kids), también advierte de aquellos clientes con circunstancias especiales (sillas de ruedas, menores sin acompañar o comidas especiales); notifica el historial de sus últimos vuelos y de las incidencias que el cliente pueda haber tenido; crea gráficos sobre el proceso de embarque o indica la hora en la que el avión está listo. Todo esto da al sobrecargo mucho más margen de actuación para anticiparse a las necesidades del pasajero y ofrecer un servicio personalizado y de mayor calidad.

## → 4.3 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.

Este año Iberia Cargo ha ingresado en el exclusivo grupo Cargo 2000 de IATA que reúne un total de 60 empresas, entre las que se encuentran las líneas aéreas más importantes, agencias multinacionales, compañías de handling, otras empresas de transporte y proveedores informáticos del sector de carga.

La certificación Cargo 2000 garantiza que Iberia cumple con los requisitos estipulados por el citado programa de IATA en su actividad: desde la gestión de los envíos de mercancías entre aeropuertos hasta la planificación y seguimiento de dichos envíos. Entre las tareas emprendidas por Iberia Cargo para poder obtener el citado certificado, se encuentran la revisión de todos sus manuales y procesos de gestión de calidad, así como el desarrollo de una plataforma informática propia "CDMP Cargo 2000" por parte de Iberia Sistemas, necesaria para el intercambio

de información con los otros miembros del programa de IATA. En este proceso ha contado con la colaboración de la empresa alemana Riege Software International, proveedor de la compañía logística Schenker, con el fin de comprobar la idoneidad de la plataforma desarrollada.

Además de esta distinción, Iberia Cargo dispone del certificado ISO 9001:2008 desde el año 2000.

IAG Cargo, formada por Iberia Cargo y British Airways World Cargo en 2011, ha alcanzado un nuevo hito en la integración de los negocios de carga de Iberia y British Airways con el lanzamiento de su nueva página de Internet [www.iagcargo.com](http://www.iagcargo.com).

La nueva página web proporcionará a los clientes un único punto de contacto con Iberia Cargo y British Airways World Cargo, además de ofrecer información sobre toda la red de destinos de IAG Cargo. Los clientes de IAG Cargo podrán tener acceso a los horarios combinados de vuelos de ambas compañías, utilizar la herramienta conjunta de seguimiento y localización de sus expediciones o encontrar todos los datos de contacto de los departamentos de ventas y servicio al cliente de IAG Cargo. Otra de las funcionalidades de la web es la descarga de la información detallada de los productos de IAG Cargo.

# IAG Cargo

Different World

IAG Cargo también ha lanzado una nueva aplicación para SmartPhones, que permite realizar el seguimiento de

los envíos de mercancía realizados por Iberia (código 075) y British Airways (código 125), disponer de los horarios combinados de vuelos de Iberia y British Airways, así como los datos de contacto de IAG Cargo.

## → 4.4 LOS CLIENTES DE IBERIA MANTENIMIENTO



[iberiamaintenance.com](http://iberiamaintenance.com)

**Iberia Mantenimiento** es la primera empresa de España en reparación, alta tecnología y modificación de aviones, y la novena empresa a nivel mundial. Da servicio a la flota de Iberia y también a más de 100 clientes de todo el mundo, entre otros: compañías aéreas de todos los continentes, fabricantes de aviones

y motores, apoyo logístico y soluciones operacionales a las Fuerzas Aéreas españolas, servicios de mantenimiento completos para todos los aviones de transporte de personalidades españolas y para otros tipos de aviones militares.



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

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

## → 4.5 LOS CLIENTES DE IBERIA AIRPORT SERVICES

**Iberia Airport Services** es el primer operador de asistencia en tierra de pasajeros y aviones en España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles, atendiendo a más de 200 compañías aéreas, 74,2 millones de pasajeros y 320.968 aviones. Dentro de la plataforma GAUDI - *Gestión de Aeropuertos Unificada Desarrollo Integral* -, ya descrita en anteriores informes, Iberia implantó en 2011 en el aeropuerto de Barajas un pionero sistema que permitirá a los empleados a través de iPads disponer de toda la información que precisen, en cualquier lugar del aeropuerto y en tiempo real, para ponerla a disposición de los clientes, anticiparse a los problemas y tomar las mejores decisiones en cada momento.

El Hangar de mantenimiento de Iberia en Barcelona, una de las mayores infraestructuras ejecutadas en los últimos años en Cataluña, funciona las 24 horas y permite a las aerolíneas clientes reducir el tiempo de respuesta ante una avería de cierta gravedad y que no pueda resolverse en las pistas. Así, los principales beneficiados serán los pasajeros, que tendrán menos riesgo de anulación o de retraso.



[handling.iberia.es](http://handling.iberia.es)



# 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES

## → 5.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

Iberia cree en el desarrollo sostenible y apuesta por él en sus negocios, así como por la implantación y el mantenimiento de diversos sistemas de gestión para generar confianza y agregar valor para los accionistas del Grupo IAG en aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa, y que se describen a continuación.

Para más información de los resultados económicos del Grupo, puede consultar los Informes Anuales de Gestión y de Gobierno Corporativo en [www.es.iairgroup.com](http://www.es.iairgroup.com)

## → 5.2 DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS DE IBERIA EN 2012

### + Transporte aéreo de pasajeros y mercancías:

#### → Acuerdo de negocio conjunto con American Airlines y British Airways:

Para Iberia este acuerdo es un gran paso en el proceso de consolidación del sector en el que está desempeñando un papel importante, tras la fusión con British Airways. En 2012 se ha cumplido el segundo aniversario de este Acuerdo: en total, la red combinada de las tres aerolíneas cuenta con 443 destinos en 106 países, con cerca de 6.277 vuelos diarios.

### + Creación de Iberia Express:

Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de sus vuelos de corto y medio radio, y por tanto, asegurar el futuro de la compañía, Iberia decidió crear una nueva compañía de su propiedad al 100% y que inició sus operaciones el pasado 25 de marzo de 2012, y desde entonces se ha situado ya entre las primeras cinco compañías aéreas de Barajas, superando el millón de pasajeros en sus primeros seis meses de actividad y el 93% en el índice de puntualidad.

La compañía aérea, participada al cien por cien por Iberia, se crea para competir de forma eficiente y



sostenible en un mercado cada vez más complejo. Iberia Express aporta a la matriz tráfico directo y de conexión de manera rentable, apoyando así a Iberia en su crecimiento en el largo radio.

Gracias a la creación de Iberia Express, el grupo puede ofrecer a sus clientes tarifas más asequibles, con el mismo nivel de calidad de servicio y la experiencia de la primera compañía aérea de España. Así, el pasajero cuenta con las mismas ventajas que hoy por hoy supone volar con Iberia: operación a aeropuertos principales, programa

Iberia Plus, salas VIP, atención a bordo, clase Business, múltiples frecuencias, conexiones a más de 100 destinos, y la seguridad que ofrece el mantenimiento de la compañía, reconocido como uno de los mejores del mundo.

**+ Y además:**

Iberia ayudó a paliar la situación creada por el cese de operaciones de Spanair en enero 2012. La compañía puso en marcha un plan de contingencia para contribuir al traslado de los pasajeros afectados en colaboración con las autoridades nacionales y autonómicas catalanas.

## → 5.3 GESTIÓN DE RIESGOS

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

Conforme está establecido en su Política de Responsabilidad Corporativa (ver Capítulo 1 de este Informe), 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 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, la salud laboral de los trabajadores, y la aceptación del entorno local.

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 este Informe.

Los Órganos de Gobierno de la compañía son informados periódicamente del Mapa de Riesgos y de las acciones en materia de Responsabilidad Corporativa.

## → 5.4 POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

Iberia desarrolla procedimientos de prevención del fraude en documentos de transporte desde 1991, y tiene especial atención, en la actualidad, a las operaciones realizadas mediante tarjetas de crédito, por lo que ha creado un grupo operativo para la prevención de este fraude.

Como novedad en 2012, la reforma del Código Penal establece que las compañías podrán ser declaradas responsables de delitos cometidos por sus administradores para su propio provecho o por cualquier empleado por

no haber ejercido el debido control. Iberia ha adoptado medidas para garantizar la gestión efectiva de los riesgos de cumplimiento y de reputación, están resumidos en el siguiente gráfico:



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 el análisis de todas las unidades de negocio y realiza controles selectivos de la organización territorial de la compañía, tomando en consideración estos riesgos entre sus verificaciones.

Además, Iberia forma parte del Foro Tributario de Grandes Empresas,

creado en 2009 como órgano de encuentro y colaboración entre las principales compañías españolas y el Ministerio de Economía y Hacienda, cuyo objetivo es acordar un código de buenas prácticas para el tratamiento fiscal de las operaciones complejas que evitará conflictos fiscales.

La estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de Iberia y de IAG están inspirados en las últimas normas y recomendaciones aprobadas en materia de Gobierno Corporativo. La información detallada puede ser consultada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

## → 5.5 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Iberia se apoya en la gestión por proyectos para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico en vigor, y, a largo plazo, para lograr el cambio, clave para el desarrollo económico de la empresa, la satisfacción de sus clientes y el desarrollo profesional de sus trabajadores. La innovación es una parte inherente de la cultura de la compañía, y está incluida en la declaración de visión, misión y valores.

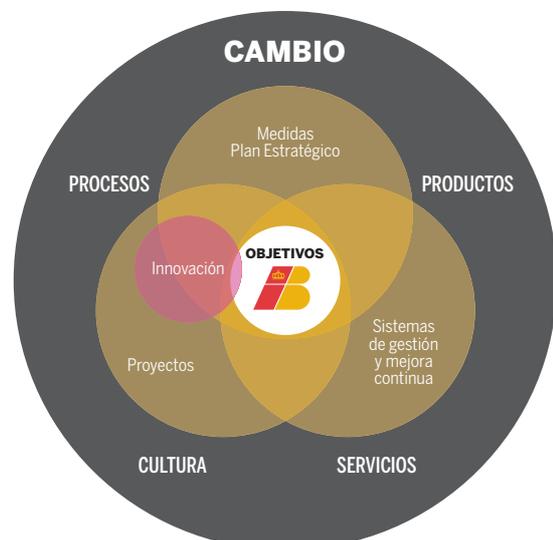
Cualquier proyecto orientado a la mejora de los procesos, ahorro de recursos y calidad que además suponga una novedad en el mercado es, para Iberia, un proyecto innovador. Esta innovación viene acompañada, en la mayor parte de los casos, por un crecimiento tecnológico.

Pero no solamente los proyectos, las ideas y creatividad de los empleados es también innovación. Actualmente, Iberia cuenta desde 1999 con un programa de reconocimiento de

personal que premia las ideas propuestas que aportan valor a la organización. Actualmente, la compañía está trabajando en el relanzamiento de este programa que incluirá una herramienta informática de gestión a la que todos los empleados tendrán acceso y en donde podrán proponer sus ideas recibiendo, en este mismo entorno, retroalimentación del estado de las mismas. Asimismo, esta plataforma, que actuará como punto de encuentro y espacio de innovación (noticias, foros, focus groups, resultados de campañas, enlaces, mediateca...), contribuirá a fomentar una creciente implicación de los empleados en el Proceso de Innovación.

Durante el año 2012, Iberia ha identificado y gestionado más de 20 proyectos con calificación I+D+I, que supondrán hasta su implantación un esfuerzo inversor de más de 20 millones de euros.

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



En lo que se refiere a Responsabilidad Corporativa, la innovación en Iberia contribuye a:

- ⊕ La generación de satisfacción y valor añadido para nuestros grupos de interés.
- ⊕ El desarrollo sostenible, mediante la eficiencia en la utilización de recursos: muchos proyectos van encaminados al ahorro de consumos.

## → 5.6 GESTIÓN DE LA MARCA



Iberia realiza inversiones en comunicación, marketing y patrocinio. Éstas están alineadas con la estrategia establecida por la empresa, y el análisis de su rentabilidad se realiza con la periodicidad adecuada y según procedimientos de control establecidos. Iberia realiza un seguimiento permanente de las mejores prácticas del mercado en branding, para incorporar en sus procesos de toma de decisiones todas aquellas que se encuentren alineadas con el Plan Estratégico de la compañía. Así, la marca se diversifica para identificar los negocios – Iberia Mantenimiento, Iberia Airport Services e Iberia Cargo -, los canales de venta y de servicio - Iberia.com, Serviberia - y el programa de fidelización – Iberia Plus –.

- ⊕ La obtención de ventajas competitivas en el desarrollo de los negocios.

Iberia ha recibido el premio "Future Travel Experience" a la mejor iniciativa en asistencia a pasajeros. Es el reconocimiento a los diferentes proyectos desarrollados por la compañía para mejorar el servicio al cliente con soluciones innovadoras, tanto en el aeropuerto como durante el vuelo.

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

A través de su negocio de Carga, Iberia 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](http://www.clubexportadores.org)

Durante 2012, Iberia ha continuado desarrollando un proyecto de reposicionamiento de su marca, que implica la definición e implantación de una nueva estrategia de marca para la Iberia del futuro.

## 6. PROVEEDORES

### → 6.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

Iberia valora a sus proveedores como un grupo de interés estratégico en su cadena de valor para garantizar el suministro y obtener productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad, seguridad y medio ambiente que define la compañía. Además Iberia, al considerar a sus proveedores como un eslabón importante en el proceso productivo, cuenta con su colaboración y apoyo para cumplir determinados objetivos de nuestra empresa.

En concreto durante el ejercicio 2012, Iberia ha tenido una relación muy especial con sus proveedores como consecuencia de la aplicación del Plan de Reducción del Gasto que se ha tenido que acometer para reducir los costes.

Asimismo, durante el ejercicio 2012 y desde la Subdirección de Compras, Iberia ha continuado trabajando en la consecución de los objetivos de sinergias de compras identificados en el proyecto de fusión con British Airways. Durante este periodo se han materializado una serie de proyectos de negociaciones conjuntas, obteniendo

unos importantes resultados, tanto operativos como económicos para Iberia y por tanto, para el Grupo IAG.

Iberia a través de la plataforma de Adquira Marketplace (Adquira, S.A, sociedad participada por Iberia) ha consolidado su “Portal del Proveedor” para la realización de las negociaciones electrónicas con los proveedores, así como medio de comunicación transaccional para la facturación electrónica. Durante el presente ejercicio, Iberia ha duplicado con respecto al año anterior, el importe transaccionado de facturación electrónica a través de esta plataforma.

En relación con los contratos con proveedores, Iberia durante el presente ejercicio ha implantado Logalty como herramienta para la firma electrónica de contratos, lo que ha supuesto una simplificación en el proceso, reduciendo la dedicación a la formalización de los contratos, lo que nos permitirá no sólo una reducción de espacios sino también una mayor aportación a la mejora del medio ambiente como consecuencia de la eliminación del papel.

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

Con motivo del Sistema de Calidad se tiene contemplando la evaluación continuada de proveedores de productos y servicios esenciales. También, está incluido el procedimiento

para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes internos como consecuencia de las incidencias en el servicio prestado. Para realizar la gestión de incidencias se dispone de un Portal de Incidencias en Compras que permite a los clientes internos, de una forma rápida y sencilla, comunicar cualquier incidencia o sugerencia directamente al comprador responsable de la contratación.

## → 6.2 COMPRAS RESPONSABLES

### Sistemas 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
- ⊕ Cumplimiento de la legislación
- ⊕ Libre competencia
- ⊕ Transparencia y Confidencialidad
- ⊕ Cautela

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

- ⊕ Confidencialidad
- ⊕ Propiedad industrial
- ⊕ Protección de datos
- ⊕ Compromiso laboral
- ⊕ Compromiso medioambiental
- ⊕ Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

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

## → 6.3 MECANISMOS DE PAGO A LOS PROVEEDORES

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

# 7. EMPLEADOS

## → 7.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

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, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Durante el año 2012 Iberia ha puesto en marcha el Proyecto **AVANZA**, un programa de transformación con el que la compañía quiere desarrollar tres objetivos fundamentales:



Enfocados a conseguir los objetivos señalados se han realizado a lo largo del año 2012 diversas iniciativas como:

+ Con el fin de lograr una **renovación de la cultura** se llevó a cabo un **diagnóstico de cultura**, mediante encuestas, “focus groups” y entrevistas, en las que participaron todos los colectivos y personas de todos los niveles de la compañía. Ese diagnóstico reflejaba la cultura actual y las aspiraciones para la renovación cultural y ha servido de base para la puesta en marcha del resto de medidas de AVANZA.

En esta línea, y anclado en las aspiraciones detectadas en el diagnóstico, se está trabajando en el lanzamiento de un programa de **Nuevas Formas de Trabajo**, orientado a fomentar la colaboración, la transversalidad, apoyándonos en el uso de las herramientas tecnológicas.

También se está desarrollando un **Programa de Innovación**, orientado a fomentar una cultura de mejora continua, que premiará las propuestas presentadas por los empleados y se pondrá en marcha a lo largo de 2013.

Se ha desarrollado un nuevo canal de comunicación, **Canal Directivos**, dirigido a managers, con el fin de fomentar la **comunicación en cascada**.

Se ha definido un nuevo **estilo de liderazgo**, mediante un nuevo perfil y una formación específica.

+ Para implantar un **modelo de gestión enfocado en las personas** se han revisado durante 2012 todas las políticas y procesos de Recursos Humanos, adaptando unos a la cultura renovada y creando otros nuevos, como la evaluación del talento y del rendimiento, orientados a fomentar la meritocracia. En concreto, se han diseñado los siguientes:

- Gestión del rendimiento
- Dirección por objetivos
- Gestión del talento
- Company directory
- Proceso de formación
- Proceso de selección

Los procesos renovados se integrarán en la plataforma PeopleSoft, donde Iberia ya tiene la nómina, con el fin de tener una **herramienta integrada de gestión**.

Se han identificado y caracterizado los **puestos o roles** en las distintas áreas, en el marco de un nuevo **Modelo de Clasificación** del personal de responsabilidad de la compañía, con el fin de favorecer el desarrollo de una nueva gestión, los planes sólidos de sucesión y movilidad. Caracterización apoyada en competencias y comportamientos clave que ayuden a la gestión.

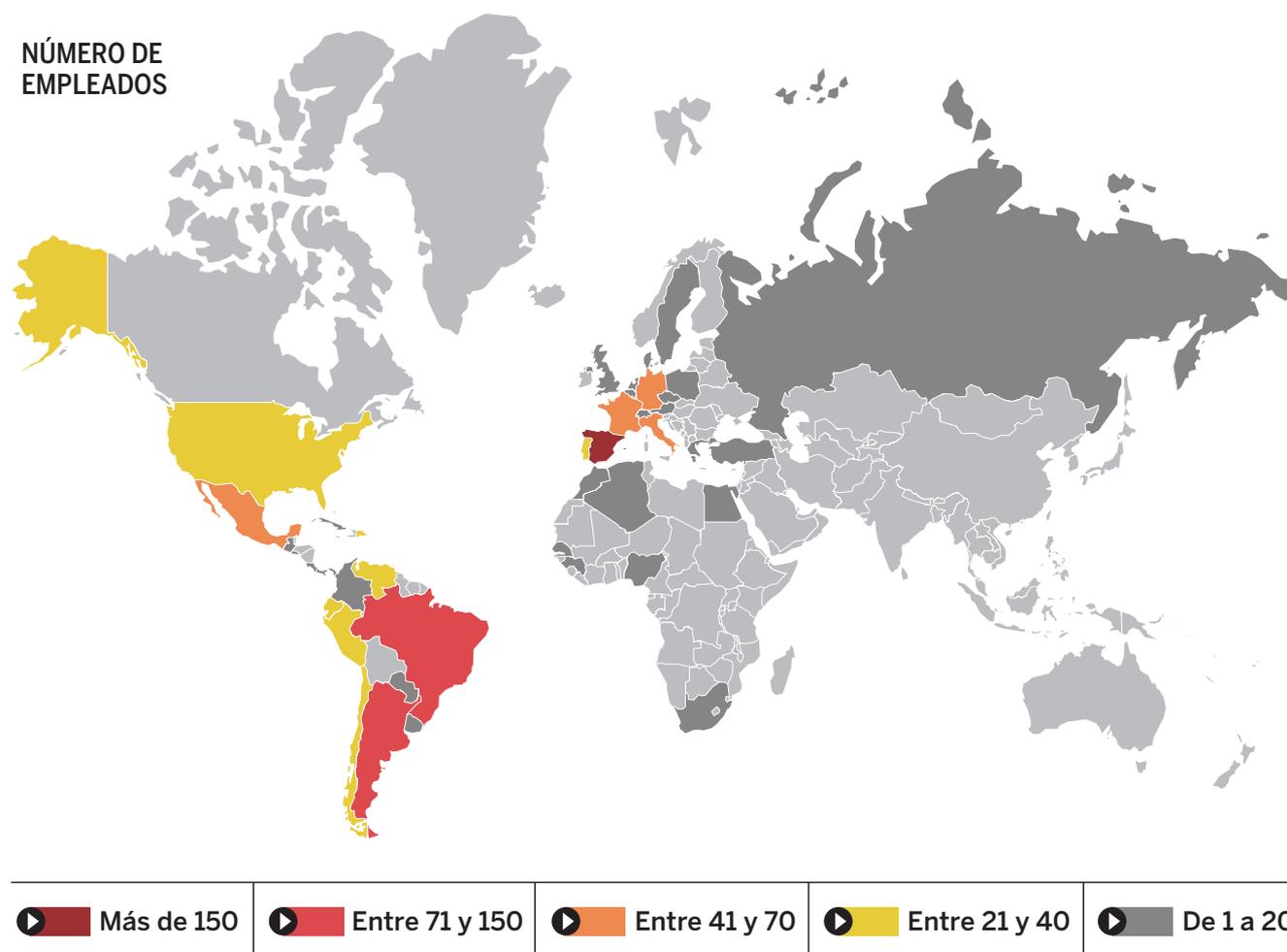
⊕ Por último, y con el fin de **conseguir el compromiso de todas las personas que trabajamos en Iberia**, se han puesto en marcha iniciativas como el **“job posting”**, la publicación interna de las vacantes que no sean cubiertas por los planes de sucesión;

programas de **altos potenciales, mentoring, coaching**; y programas formativos y de desarrollo, siendo la iniciativa más destacable en este aspecto la creación de la **Universidad Corporativa** de la compañía.

## → 7.2 PLANTILLA Y RELACIONES LABORALES

Los datos de la plantilla de la compañía a 31 de diciembre de 2012, desglosados por países, género, categoría laboral, negocio y tipo de contrato se pueden consultar en los Anexos de este Informe.

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



## Representación y participación sindical

Iberia dispone de dos Comités, el Comité Intercentros de Tierra y el Comité de Empresa de Vuelo, para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos. Asimismo, existe una Comisión de Seguimiento Económico y Social en la que participan los sindicatos.

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 17 Centros que cuentan con Delegados de Personal en todo el territorio nacional.

En el ámbito internacional, Iberia posee representantes de los trabajadores en el 43% de los países en los que cuenta con personal, y existen acuerdos colectivos en Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Francia, Grecia, Holanda, Israel, Italia, México, Portugal, Reino Unido, Suecia, Uruguay y Venezuela; y representación sindical en Perú (ver Anexos).

## Negociación colectiva y empleo

Con fecha 30 de octubre de 2012, la compañía procedió a denunciar tanto el XIX Convenio Colectivo de Tierra, como el XVI Convenio Colectivo de TCP, cuya vigencia, en ambos casos, se extendía hasta el 31 de diciembre de 2012. En consecuencia, y según lo establecido por el Estatuto de los Trabajadores, se

procedió a la Constitución de las respectivas Comisiones Negociadoras en ambos colectivos, el 29 de noviembre de 2012 en TCP y el 28 de noviembre de 2012 en Tierra.

En relación al colectivo de Tripulantes Técnicos, el día 24 de noviembre de 2009 se constituyó la Comisión Negociadora del VIII Convenio Colectivo, que desde esa fecha y durante los años 2010 y 2011 continuaron manteniendo las negociaciones al objeto de alcanzar un acuerdo.

A este respecto, y con motivo de su desacuerdo en la creación de Iberia Express, se produjo una convocatoria de huelga de este colectivo en diciembre de 2011; convocatoria a la que siguieron cinco más para los meses de enero a mayo de 2012.

A pesar de los acuerdos alcanzados, STAVLA y dos sindicatos minoritarios de Tierra (CNT y CTA) se unieron al SEPLA presentando varias convocatorias de huelga de febrero a mayo. Se convocaron un total de 38 jornadas, aunque algunas de ellas fueron finalmente desconvocadas. Todas las jornadas transcurrieron con normalidad en cumplimiento de los servicios mínimos establecidos por la autoridad competente.

Con el objetivo de poner fin a las convocatorias de huelga, el Gobierno propuso en el mes de marzo iniciar un proceso de Mediación, que finalmente

no alcanzó su objetivo. Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo de Convenio con el SEPLA, pero a su vez por la necesidad de poner fin a este proceso, la Compañía decidió abordar el proceso de descuelgue del convenio de Pilotos, proceso que se suspendió ante la decisión del Gobierno de imponer un proceso de Arbitraje obligatorio para resolver el conflicto, dictando el árbitro designado un laudo el 24 de mayo de 2012. Este laudo fue sustituido por uno nuevo el 21 de diciembre, después de que la Audiencia Nacional declarase la nulidad del primero.

El 9 de noviembre de 2012 se presentó a todos los sindicatos de la Compañía el Plan de Transformación, habiendo sido convocados los representantes de los distintos colectivos para el inicio de las negociaciones.

UGT, CCOO, ASETMA, USO y SITCPLA convocaron 6 jornadas de huelga para el mes de diciembre, que fueron finalmente desconvocadas tras el acuerdo alcanzado en la sede del SIMA el 17 de diciembre de 2012 con los sindicatos señalados, más CTA-Vuelo (posteriormente sería refrendado también por SEPLA), prosiguiéndose con las negociaciones.

### → 7.3 SATISFACCIÓN, COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN

La medida de la satisfacción de los empleados se obtiene, entre otros canales, a través de los buzones de sugerencias disponibles en IBPróxima e IBPersonas 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. En 2012 se atendieron un total de 1.069 sugerencias.

La compañía realiza encuestas periódicas a través de IBPróxima para conocer la opinión de los empleados

sobre asuntos de interés general, muchos de ellos relacionados con el cumplimiento de sus expectativas en relación a los servicios ofrecidos.

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

A lo largo del año 2012 IBPróxima está inmersa en la mejora de sus herramientas para poder ofrecer nuevos servicios: buscadores,

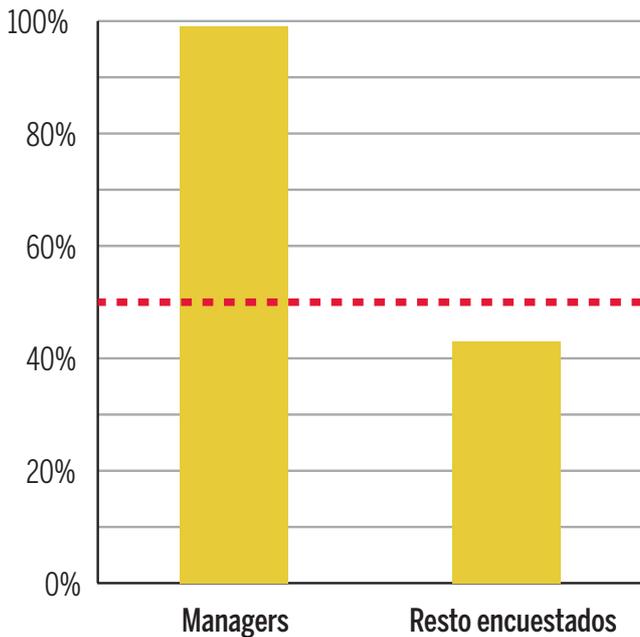
comentarios de noticias, foros, encuentros digitales, conformar una intranet en línea con las web actuales. Una web en la que la configuración, información y los servicios atiendan a una estructura que cubra las necesidades de los todos los empleados.

Por otro lado, en 2012 y como parte del Proyecto AVANZA se ha llevado a cabo un diagnóstico de cultura, mediante entrevistas a 25 directivos; encuestas a las que fueron invitados una muestra de 3.600 trabajadores de todos los colectivos y niveles; y 11 “focus groups”, en los que participaron 124 trabajadores.

RENOVAR LA CULTURA DE IBERIA

## CULTURA Y CAMBIO

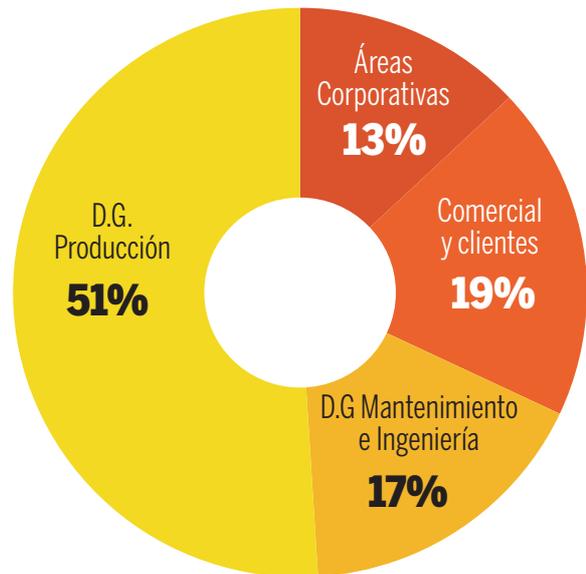
Nivel de participación en la encuesta por colectivos



Datos encuesta

- Lanzada a 3.600 empleados
- Participación superior al 50%, desigual entre colectivos

Asistentes a Focus Groups por Áreas



Datos Focus Group

- 124 asistentes
- 90% de participación

Este diagnóstico, en el que se recogieron las aspiraciones de los empleados, y que fue compartido con todos ellos, ha servido de base para la puesta en marcha de diversas iniciativas que se han llevado a cabo dentro del ámbito de la comunicación interna, como la creación del “Canal Directivos”, un nuevo canal de comunicación dirigido a los managers que, semanalmente ofrece información y recoge sus propuestas sobre las novedades ocurridas. Dicho canal de comunicación pretende ser la herramienta básica para que, sobre un contenido común, se comunique y se comparta con los equipos.

Iberia tiene establecido un sistema de premios para todos sus empleados basado en las sugerencias individuales o de grupo y en el reconocimiento de actuaciones excepcionales. Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua se premia en función de la rentabilidad producida por la propuesta. Este sistema se está revisando, con la intención de lanzar un programa renovado, orientado a la búsqueda de la mejora continua y la innovación como elemento conformador de la cultura de Iberia.

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 establecida.

### **Servicios al Empleado: IBPersonas**

IBPersonas es una herramienta personalizada de gestión que permite al empleado acceder en todo momento a cada vez más información administrativa y de gestión en función autoservicio. Está dividida en canales, entre los que destacan los de formación y desarrollo – gestión de la formación del empleado y acceso al Campus Iberia –, acceso a la información de las convocatorias abiertas, tanto internas como externas -, autoservicio del empleado – evaluación del desempeño, nóminas, donaciones a causas solidarias directamente desde la nómina, etc.–, mIBillete.free – autoemisión de billetes para empleados y beneficiarios –, prevención laboral – acceso a documentación de prevención, participación y consulta, FAQs, etc. –, información – y servicios de gestión para responsables de equipos.

## PROYECTO ÁGORA

Uno de los pilares del proyecto Ágora consiste en transmitir dentro de la compañía la pasión por la excelencia en el hub y que, internamente, se comparta el objetivo de situar a la T4 entre los mejores aeropuertos del mundo.

Para lograrlo, la Dirección de Recursos Humanos ha estado trabajando desde el inicio del proyecto en tratar de mejorar, principalmente, el trabajo en equipo, la colaboración interna, la difusión y el aprendizaje activo a través de la cadena de mando, en todas las unidades mediante diferentes tipos de fórmulas. En este sentido, se ha colaborado junto con la Dirección del Aeropuerto Madrid Barajas, en el desarrollo del modelo de "briefing" para cada una de las áreas, identificando su estructura, contenidos, etc. Hoy por hoy, se ha desplegado una primera fase de briefing, convirtiéndose en un punto de encuentro de comunicación, estructurado y constante, en todas las áreas.

Igualmente, hemos estado ayudando a definir cómo queremos que nos perciban nuestros clientes. Entre otras iniciativas, se encuentra el plan de formación Guía y Compromiso impartido a todos los agentes en relación con la excelencia en la atención al cliente. Esta iniciativa se ha complementado con el proyecto Training on the Job, que ha perseguido que los agentes se entrenen, con la ayuda de los supervisores, en las mejores prácticas de atención al cliente. La implicación y el buen hacer de los empleados está calando entre nuestros clientes, el NCP (Nivel de Calidad Percibido), acabó el año 2012 con un NCP acumulado del 7,17 cifra por encima del objetivo fijado en 7,10.

## → 7.4 FORMACIÓN Y DESARROLLO

El proyecto AVANZA ha supuesto una reformulación en el enfoque del modelo de Formación y Desarrollo con el objetivo de responder a las necesidades de un entorno empresarial cambiante que requiere de personas cualificadas y flexibles, además de impulsar la estrategia corporativa y contribuir al compromiso de los empleados con los valores y cultura de la compañía.

⊕ **La primera de las iniciativas** que se han impulsado para desarrollar este modelo es el diseño y desarrollo de la **Universidad Corporativa** de Iberia, **Campus Iberia**, cuyas primeras acciones han tenido lugar en 2012 y cuyo modelo de funcionamiento se implantará durante 2013.

Con el objetivo de ofrecer oportunidades de aprendizaje y desarrollo para todas las personas que trabajan en Iberia, la Universidad Corporativa proporciona un espacio donde compartir el conocimiento y en el que cada empleado recibe la formación que necesita para contribuir a la mejora de los resultados de los negocios, en línea con la estrategia de compañía y sin perder la visión global de la organización.

**Campus Iberia** nace para:

- Desarrollar un estilo de liderazgo y de gestión de clientes propio de Iberia que nos identifique y que nos haga diferentes de nuestros competidores.
- Crear un espacio de encuentro para fomentar la reflexión y la creatividad y compartir el conocimiento y las mejores prácticas de los profesionales de la compañía.
- Potenciar la evolución que queremos conseguir.
- Impulsar la implantación de las nuevas tecnologías de aprendizaje como soporte a la formación y al desarrollo profesional.
- Expandir la cultura y los valores de Iberia.

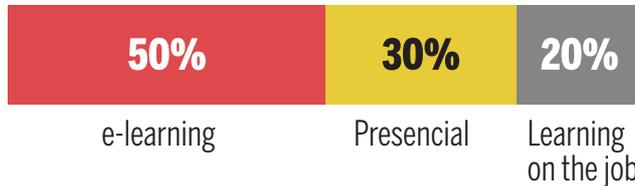
Campus Iberia define un modelo de aprendizaje diferenciador en torno a los siguientes ejes clave:

**1. Los principios del modelo:**



**2. El enfoque metodológico:**

Reforzará el aprendizaje “e-learning” para abordar las necesidades de movilidad y aprendizaje “just in time” de los empleados.



**3. Modelo de tutorización:**

Utilizando el “expertise” interno de Iberia a través del equipo de formadores/ tutores internos y reforzando el rol del manager como facilitador de la formación y de la transferencia del conocimiento al puesto del aprendizaje.

**4. Sistema de acreditación:**

Incorporación de un sistema de créditos que permita acreditar el adecuado desempeño académico de las acciones formativas de Campus Iberia.

- + La segunda de las grandes iniciativas que se han impulsado es el lanzamiento de un nuevo Portal de Formación: IB-Learning, que mejore la experiencia del participante y refuerce la participación y el aprendizaje colaborativo.

Este nuevo entorno de aprendizaje canalizará...



Permitiendo...

- **Mayor accesibilidad**, y visibilidad a través de dispositivos móviles
- **Mejor comunicación:** mediante el envío de mensajes entre usuarios
- **El desarrollo de la colaboración:** A través de la existencia de grupos de trabajos por centros de formación
- **Mayor transparencia:** accediendo a las noticias más relevantes
- **Compartir:** facilitando la contribución en foros y grupos
- **Nuevos canales de aprendizaje:** donde acceder a “best practices”

La formación en Iberia contempla tanto la formación especializada en competencias técnicas del sector, como el desarrollo de habilidades y conocimientos que apoyan el desempeño individual y organizativo. Como cada año, los planes concretos de formación y desarrollo se han definido en base a la estrategia, objetivos y líneas de actuación de cada una de las Direcciones de las distintas áreas de la empresa.

- ⊕ Destacar una tercera iniciativa, la creación de la Escuela de Verano, donde se presenta una oferta formativa abierta con seminarios de

inglés y conferencias del mundo del management, profesionales de Iberia y del sector.

Tras los meses de verano, dando continuidad al formato y metodología, bajo la denominación de Jueves Avanza prorrogamos la oferta formativa en la que se imparten ciclos de conferencias mensuales, conferencias que están abiertas a todos los empleados de la compañía a través de la intranet. Esta formación llega vía “streaming” a toda la red de Iberia, tanto nacional, como internacional.

Iberia impartió a lo largo de 2012 un total de 531.699 horas de formación a sus empleados. En el marco de su compromiso de alcanzar la excelencia profesional de su equipo, en 2012 se organizaron en la empresa 11.558 cursos en los que fueron formados un total de 86.478 alumnos.

En definitiva, Iberia apuesta por un modelo de formación innovador que contribuye a la empleabilidad de sus trabajadores, con una gran inversión en nuestro crecimiento y una plataforma de aprendizaje que dé la más amplia cobertura a todos los profesionales de la empresa.



### **Integración del mundo académico y del mundo empresarial**

Iberia mantiene acuerdos con diversas universidades y escuelas de formación nacionales e internacionales, ofreciendo su colaboración a la administración y a las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector, como facilitando prácticas a estudiantes y titulados de Formación Profesional y de Universidades tanto españolas como extranjeras. Durante 2012 se han abierto becas a 244 estudiantes.

El objetivo principal del Programa de Titulados en Prácticas es facilitar candidatos para 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 y candidatos para Planes de Desarrollo Profesional.

El Programa de Titulados en Prácticas tuvo su inicio en 1996 y, hasta el momento, aproximadamente el 65% de las personas que forman el grupo laboral de Gestores y Técnicos, se han incorporado a través de este programa, tanto por promoción interna (novaciones contractuales), como del exterior, a través de becas de postgrado para titulados.

Asimismo, Iberia facilita la formación académica de los empleados que están cursando titulaciones oficiales, concediendo Permisos Individuales de Formación (PIF), que les permiten atender los compromisos que implican,

con liberación de horas laborales para estudiar o acudir a exámenes.

Iberia mantiene su colaboración con la Comunidad Autónoma de Madrid para la puesta en marcha de la Formación Profesional Dual, en la que un tercio de la formación se realiza en el instituto y los dos tercios restantes directamente con prácticas en las empresas, siguiendo el modelo alemán. Durante 2012 han estado 20 alumnos de primer curso durante 4 meses en las instalaciones de Iberia Mantenimiento recibiendo formación teórica y realizando las prácticas en hangares y talleres.

Iberia ha participado durante el ejercicio 2012 en una nueva edición del Programa Recruiting Erasmus, una iniciativa que facilita la atracción y desarrollo de talento con experiencia multipaís a empresas con una clara vocación internacional como la nuestra. Este Programa es un buen ejemplo de colaboración entre Universidad y empresa, y aporta candidatos con muy buen perfil en términos de competencias altamente demandadas como multiculturalidad, adaptabilidad, flexibilidad y gestión del cambio, que estos jóvenes profesionales han adquirido en su experiencia vivida.

### Atracción y retención del talento

Iberia mantiene una continua atención dedicada a la búsqueda del talento, tanto interna como externamente, ya

que es uno de los factores críticos para asegurar la competitividad de la empresa.

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

Todas estas acciones tienen su reflejo en la encuesta anual MERCO PERSONAS, que en su edición de 2012 mantiene a Iberia entre las 50 empresas españolas preferidas para trabajar; o en el ranking llevado a cabo por Actualidad Económica sobre las mejores empresas para trabajar, donde Iberia sube 49 posiciones en el último año.

Dentro de las iniciativas del Plan AVANZA, Iberia ha llevado a cabo en 2012 una **revisión global del talento de todos los responsables** que

desempeñan roles de confianza en la compañía, con el objetivo de garantizar la **meritocracia** en la gestión de personas y establecer **Planes de**

**Desarrollo Individual** adecuados a las fortalezas y áreas de mejora de cada profesional evaluado.

## Proceso de identificación y gestión del Talento 2012



Elaboración de la **Ficha de Talento** de cada miembro de la estructura, en la que se reflejarán sus principales contribuciones en los últimos tres años, sus principales fortalezas y sus áreas de mejora.

✓ **ABRIL** - Se organizaron cinco talleres para explicar el proceso y la forma de realizar la evaluación. Distribución de las fichas a toda la organización. Orientación y asesoramiento.



Cada Ficha de Talento es contrastada por un **Comité de Talento**, compuesto por los directivos del área correspondiente.

✓ **MAYO-JULIO**: 14 Comités de Talento.



A partir de la información obtenida de las Fichas y los Comités de Talento, Recursos Humanos elabora una **Ficha de Feedback**, que servirá de apoyo para mantener con los interesados una **reunión** en la que se analicen sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

✓ **JULIO**: 332 Fichas de feedback.



**Plan de Desarrollo Individual**: compuesto por acciones regladas y objetivos de desarrollo a corto y medio-largo plazo, centrados en las áreas de mejora.

✓ **AGOSTO**: 332 Planes de Desarrollo Individual, distribuidos a 81 evaluadores.

El proceso, denominado **Talent Management Review**, que será de carácter anual a partir de este primero realizado en 2012, consiste en valorar el desempeño profesional y el potencial para crecer o realizar otras funciones de cada responsable, y ha desembocado en una serie de acciones encaminadas al desarrollo de las personas evaluadas, muchas de ellas inéditas en la compañía:

- Lanzamiento de un programa de Altos Potenciales, seleccionados en base a los mejor valorados en el Talent Management Review, con la realización de un Development Center diseñado para apoyar su desarrollo profesional. En 2012 se ha realizado para 60 personas.
- Lanzamiento del primer programa de Mentoring de Iberia, para asesorar la carrera de las personas con potencial mediante la ayuda de

mentores internos de alto nivel. Este programa también contempla iniciativas de Coaching en los casos en los que se estime necesaria la asesoría de carrera por un profesional externo. En 2012 se ha realizado para 30 personas.

- ⊕ Lanzamiento de un programa de Talento Internacional, en el que se está realizando una evaluación del talento de todas las personas con responsabilidades en los países en los que Iberia opera como multinacional, especialmente diseñada para adaptarse a sus características de negocio y logísticas. Se ha evaluado a 125 personas de la red internacional.
- ⊕ Lanzamiento de procesos de evaluación 360°, con la intención de reforzar los programas de desarrollo, mediante herramientas que permitan comprender la percepción del entorno profesional de cada persona. En 2012 se lanzaron 35 de estas evaluaciones.

Fruto del *Talent Management Review* de 2012, se elaboraron y aprobaron 332 Planes de Desarrollo Individual (PDI) que están siendo apoyados por acciones formativas de alto nivel desde la universidad corporativa, Campus Iberia, y que también comprenden objetivos de desarrollo a corto, medio y largo plazo en los que cada profesional evaluado se compromete a trabajar para mejorar o afianzar su desempeño, y aumentar su potencial, si procede.

El número de PDI en 2013 va a aumentar con la elaboración de los que corresponden al programa de Talento Internacional y los que provengan de las nuevas iniciativas de talento en 2013, que se describen en los Próximos Pasos de este capítulo del Informe.

Otra de las políticas aprobadas y puestas en marcha por AVANZA en 2012, para apoyar la movilidad y la igualdad de oportunidades en la cobertura interna de puestos vacantes en la compañía, ha sido la del **Job Posting**. Cada semana se publican las vacantes con sus características, no solo de Iberia, sino también del Grupo IAG, de la JBA, e incluso algunas de British Airways, de manera que cualquier persona que crea cumplir los requisitos de cada puesto puede presentar su candidatura y ser valorado por los servicios de selección.

Desde abril, momento en que se implantó, se han abierto 40 procesos de selección por Job Posting, que han posibilitado un total de **9 rotaciones y 12 promociones internas**, para los 23 puestos vacantes en Iberia; más 17 procesos que han permitido que profesionales de la compañía hayan optado a puestos en IAG, BA y JBA. A todos ellos se han presentado un total de **550 candidaturas**. Enmarcada como otra de las iniciativas del proyecto AVANZA, se encuentra el Programa Liderazgo y Gestión de Equipos. La Dirección de Recursos Humanos, junto con la Dirección General de Mantenimiento e Ingeniería, han puesto

**Talento y Selección en IBERIA**  
**CONECTANDO LAS NECESIDADES DEL NEGOCIO A LOS MEJORES TALENTOS**

La mejor manera de asegurar el éxito del Proyecto empresarial IAG / Iberia es contar con los mejores talentos en cada posición. Para ello debemos revalorizar y adoptar los procesos de captación, selección y evaluación a las necesidades del negocio.

Las oportunidades internas de movilidad y la captación de los mejores líderes para nuestro proyecto exigen de un cambio en los procesos de selección en Iberia. No es sólo una iniciativa de IBERIA, se trata de un compromiso de Iberia con la necesaria renovación de profesionales, que garantice su ligera adaptación a los cambios del entorno.

**Directivos y Estructura**

- LA CAPACIDAD DE SELECCIÓN DE UNA EMPRESA DETERMINA SU EFICACIA Y EFICIENCIA OPERATIVA
- LA ORGANIZACIÓN DEBERÍA SER EL RESULTADO DE LA SELECCIÓN DE TALENTO
- LA SELECCIÓN DEBERÍA SER EL RESULTADO DE LA ORGANIZACIÓN DE TALENTO

**La Selección al servicio de las necesidades del negocio y las personas**

**REGLAS BÁSICAS**

Para optar a cualquier vacante habrá que tener dos o más años de antigüedad en el puesto actual (tanto como pertenencia) y cumplir los requisitos.

Se establecerán períodos de formación para la obtención objetiva de la vacante.

Cuando se trate de movilidad entre áreas se valorará a tanto cuanto sea la carrera profesional del candidato u oficio valor al nuevo puesto y siempre en función de su posición en el Mapa de tareas y/o Plan de Desarrollo individual.

**Beneficios visibles para compañía y trabajadores**

- Intercambio de conocimiento entre áreas.
- Aumento de las sinergias.
- Mayor visibilidad del talento.
- Aleja de la comunicación transversal.
- Planifica flexible, versátil y polivalente.
- Aumento redes informales.
- Trabajadores con amplio conocimiento global del negocio.

**Información a Divisiones**

Los candidatos, al presentar vacantes deberán informar a sus jefes, como muy tarde, en el momento de conocer su presentación en la oferta final.

**Las nuevas necesidades exigen nuevas soluciones**

Los Decanos deben facilitar al máximo los movimientos entre áreas y la promoción interna de carrera que todos pueden beneficiarse del proceso general.

La falta de colaboración de una División puede poner en riesgo todo el proceso general de promoción y ascensos.

**VACANTES INTERNACIONALES**

Iberia publicará las vacantes que se generen, tanto en IAG como en las compañías del IBA, actualizando la presentación y preparando candidatos para el proceso de selección final que realizará la compañía reforzada.

**TRANSPARENCIA**

También los puestos se ofertarán a través de la Intranet de Iberia: **IBERICORPUS**. Los datos serán los datos de publicación de ofertas de vacantes.

**EFICACIA**

El plazo máximo de respuesta a un personal que se presenta a una vacante no excederá de un mes desde la convocatoria. El proceso final de selección tendrá una fecha de convocatoria pública y que dependa de la complejidad del puesto, el número de presentaciones a realizar y las necesidades del negocio.

El subdirector de Coordinación y Hub de Iberia, Dimitris Bountolos, ha recibido el premio **“Jóvenes Directivos con talento”** en la categoría “operaciones” en noviembre de 2012. Estos galardones los concede cada año “Seeliger y Conde”, empresa líder en España especializada en búsqueda y desarrollo de talento directivo. Los ocho seleccionados para estos premios son directivos menores de 40 años y el premio reconoce su trayectoria profesional.

en marcha este programa de Formación y Desarrollo destinado a los GSGT, Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico Jefes y Supervisores, que gestionan equipos de trabajo. El comienzo del mismo tuvo lugar el pasado día 18 de abril de 2012 y en él participan alrededor de 300 trabajadores. Este programa tiene como objetivo general, en línea con el proyecto AVANZA, la contribución al

cambio en la organización en tres aspectos fundamentales: cultura, compromiso y modelo de gestión. Iberia también imparte formación a terceros en las áreas de servicios aeroportuarios, carga, operaciones, servicio a bordo y comercial, fundamentalmente a las empresas con contratos de servicios para la compañía.

## → 7.5 ÉTICA Y CÓDIGOS DE CONDUCTA

Iberia dispone de un Código General de Conducta para la aplicación del Pacto Mundial, configurada como un documento directo y sencillo que comprende un decálogo de buenas prácticas. En él se presentan las bases del comportamiento ético y responsable de los empleados de la compañía en el desarrollo de su labor profesional. El Código se ha realizado con tres objetivos fundamentales:

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

A lo largo del 2012 se ha publicado, entre otros, un Procedimiento General de compañía a cerca de la **Sensibilización en Seguridad de la Información** cuyo objeto principal es la difusión de la política de empresa en materia de protección de los sistemas y de la información contenida en ellos, en el que se detallan temas como el uso del e-mail, la Ley de Protección de Datos Personales, entre otros. Así como

el código General de Conducta del Grupo Iberia donde se establecen las pautas generales que deben regir la conducta de consejeros, directivos y empleados de la compañía.



### USO DEL E-MAIL



### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



### MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS

Todas estas acciones se unen a las normas de conducta y recomendaciones éticas que ya existen en la compañía, como el Régimen Disciplinario de los Convenios Colectivos, o la Guía de Estilo para el servicio al cliente.

De cara a la gestión de las denuncias, existe un “Protocolo General de Actuación en Caso de Denuncias” elaborado por la Unidad de Cumplimiento Normativo, donde se reflejan los procedimientos a seguir para la ejecución de los análisis pertinentes.

En 2012 destacan las siguientes acciones:

- + Creación de una Unidad especializada para la gestión de la política anticorrupción de la Compañía.
- + Publicación del Código de Conducta de la Compañía.
- + Creación de un Canal de Denuncias, accesible por todos los empleados, que permite denuncias anónimas.
- + Formación específica anticorrupción para los puestos de estructura.
- + Normativa interna relativa al Cumplimiento Normativo, y Legislación en Materia de Cohecho y Hospitalidad Corporativa.
- + Reportes continuos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG en relación a las políticas de cumplimiento en Iberia.
- + Coordinación con British Airways en relación a la política de cumplimiento normativo dentro del grupo.

## → 7.6 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD

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

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

Por lo que respecta al colectivo de TCP, desde 2011 contamos con un Plan de Igualdad para este colectivo, que fue aprobado por la totalidad de la

Representación Social presente en la Comisión de Igualdad.

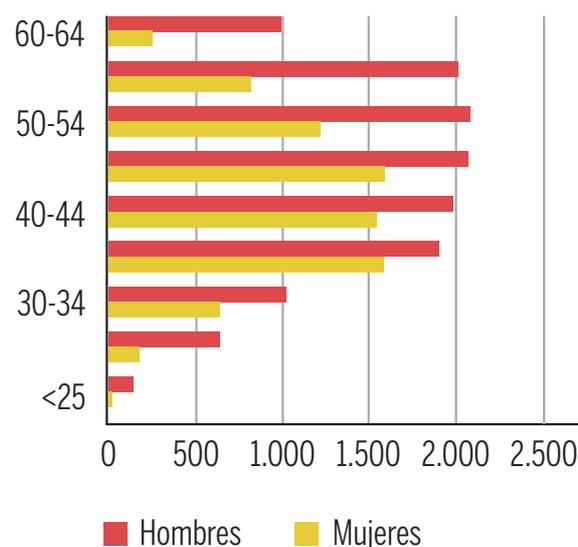
Con ello, se da cumplimiento no sólo a lo dispuesto en el artículo 45 de la mencionada Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, sino también a la Disposición Transitoria Tercera de la Primera Parte del XVI Convenio Colectivo de TCP.

Respecto al colectivo de Pilotos se ha planteado a su representación la negociación del Plan de Igualdad en el marco de la negociación del VIII Convenio Colectivo, actualmente en curso.

En cuanto al colectivo de Tierra, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo, con fecha 13 de marzo de 2008 se constituyó la Comisión para la elaboración de un Plan de Igualdad. En una primera fase se encargó a un auditor externo la elaboración del diagnóstico de la situación, y partiendo del mismo se han venido manteniendo reuniones de la Comisión, sin que hasta el momento se haya alcanzado un acuerdo, por lo que aún se encuentra en fase de negociación.

El porcentaje total de mujeres en la compañía a 31 de diciembre de 2012 fue del 37,9%, dos décimas superior al del año 2011.

A finales de 2012, 385 personas ocupaban puestos de responsabilidad en el organigrama de la compañía, de los cuales 121 están ocupados por mujeres, un 31% respecto al total.



En cuanto a la diversidad, es política de la compañía contratar a personal local, de manera que, salvo algunos puestos en la estructura de determinadas Gerencias Comerciales, que son ocupados por personas enviadas desde España, 781 empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional, de los cuales el 49,3% son mujeres.

## → 7.7 POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

En materia de promoción de la natalidad y protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, Iberia aplica la reducción de jornada por guarda legal, a la que en 2012 se han acogido un total de 1.904 trabajadores.

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. Además, en el año 2011 en el Colectivo de TCP entró en vigor un nuevo tipo de reducción, que amplía de 8 a 11 años la edad del menor, por la cual

se puede solicitar una reducción de jornada por guarda legal. En 2012 se han acogido a esta nueva reducción 107 TCP.

Iberia ofrece un servicio de acompañamiento a menores para hijos

de empleados en vuelos de la compañía, que se presta a aquellos niños que viajen solos y cuya edad esté comprendida entre 5 y 11 años, y que es gratuito.



## → 7.8 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

A 31 de diciembre de 2012, en Iberia hay 20 Comités de Seguridad y Salud de Tierra, 1 Comité de Seguridad y Salud de Vuelo y 1 Comité Intercentros de Seguridad y Salud para el personal de Tierra. En cuanto a Delegados, hay 71 Delegados de Prevención en Tierra, 8

Delegados de Prevención en Vuelo y 6 Delegados de Prevención del Comité Intercentros, más 17 Delegados en aquellos centros de trabajo que por su tamaño no tienen Comité, lo que cubre al 100% de los empleados.

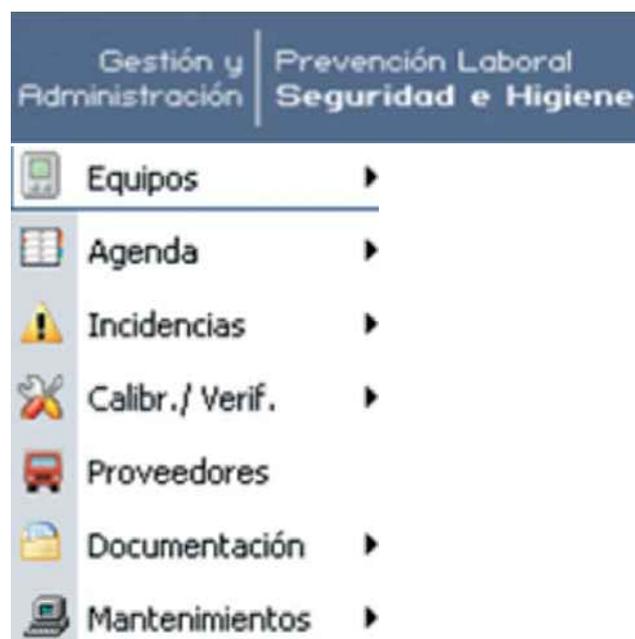
Cada trabajador recibe formación para cada tipo de riesgo al que pueda estar expuesto. Además, IBPersonas cuenta con un canal específico dedicado a la Prevención Laboral, en el que los empleados pueden consultar datos, recomendaciones, normas, manuales y otros documentos relacionados con la prevención, como puede ser la forma de prevenir los daños musculares, las obligaciones preventivas de los empleados, etc.

En 2012 continuamos con la tendencia de disminución de la siniestralidad, de un 19,43% menos con respecto al 2011 en todas las áreas de la compañía. También se ha reducido el índice de gravedad de los accidentes de trabajo en un 16,21% 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.

Los principales riesgos laborales de la compañía son los sobreesfuerzos y el ruido. En ambos casos se hace un gran esfuerzo formativo y se limitan las tareas que se pueden realizar si se detecta cualquier daño incipiente en el trabajador.

## Aplicación gestión Laboratorio

A lo largo del 2012 se ha terminado de desarrollar la Aplicación para la gestión del laboratorio, en todos los puntos de la misma:



Uno de los puntos de mayor interés, es la Agenda para la Reserva de equipos y acceso por parte de todos los integrantes de la Unidad Servicio de Prevención a la documentación de los equipos en uso, y al apartado de incidencias, para poder comunicar las mismas.

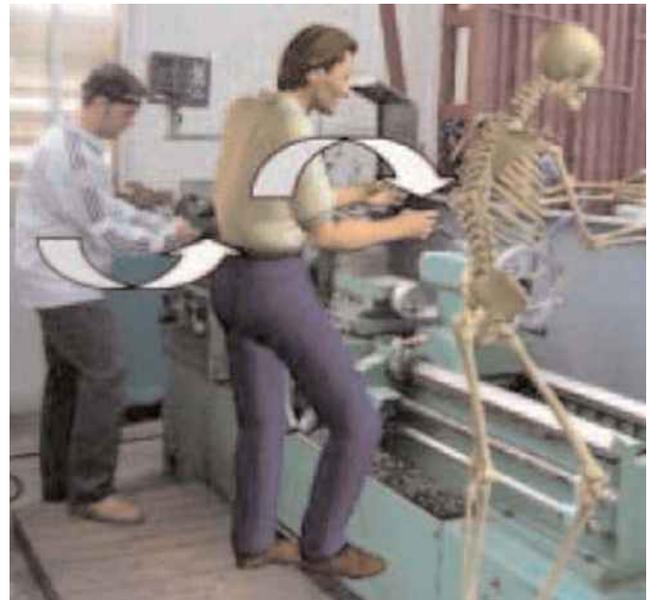
Otro de los apartados es el de Documentación, donde se ha incorporado toda la documentación relativa a los equipos, certificados de calibración y verificación, manuales de funcionamiento, instrucciones de uso, Fichas técnicas, etc.

## Adquisición nuevos equipos Laboratorio

Para el equipo de medición de vibraciones, se ha actualizado el módulo de mediciones en frecuencias, cuyo objetivo principal es el análisis en bandas de octava de las vibraciones que transmite cada herramienta al sistema mano-brazo, y poder definir la medida más adecuada en función de las frecuencias cuyos valores pueden significar un riesgo para la salud de los trabajadores.



También se ha adquirido el equipo **HADA, o Herramienta para el Análisis y Diseño Asistido**, para el adecuado análisis de las condiciones ergonómicas en los puestos de trabajo, facilitando tanto el diseño ergonómico de los lugares, equipos de trabajo, como la formación en “buenas prácticas” de los mismos.



El objetivo del sistema HADA es la captura y análisis tridimensional del movimiento humano en los puestos de trabajo. Se basa en la utilización de sensores inerciales de movimiento para su posterior transposición a modelos biomecánicos tridimensionales.

La información proporcionada por los sensores durante la captura en campo, en combinación con un software de animación 3D, permiten reproducir el movimiento del trabajador en un modelo biomecánico para la posterior evaluación ergonómica de los riesgos musculoesqueléticos derivados de la actividad realizada.

Con los resultados obtenidos en los estudios, se pueden diseñar presentaciones para apoyar la formación de los trabajadores que deban utilizar estrategias, posturas y movimientos en su trabajo para prevenir las lesiones musculoesqueléticas.

## Estrategias de evaluación de riesgos

### + Gestión del riesgo de exposición a ruido en los puestos de trabajo.

Durante el año 2012 el objetivo ha sido establecer las medidas necesarias para garantizar que la exposición real a ruido de los trabajadores (es decir, el nivel de ruido real que el trabajador recibe en el oído) en cada puesto de trabajo sea siempre inferior a los niveles susceptibles de producir pérdidas en la función auditiva.

Para ello el Servicio de Prevención ha desarrollado una herramienta basada en la asignación de “puntos de exposición a ruido” de cada una de las tareas/actividades realizadas en el puesto de trabajo. Y nace como desarrollo de una metodología propuesta en la Guía de buenas prácticas no vinculante para la aplicación de la directiva 2003/10/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la exposición de los trabajadores a los riesgos de los agentes físicos (ruido), publicada en 2009.

A diferencia de años anteriores, a partir del 2012 el nivel de ruido en los puestos de trabajo se determina a partir del nivel de ruido de cada una de las tareas realizadas y el tiempo de exposición a las mismas.

La medición por tareas permite asignar “puntos de exposición a ruido” a cada hora de realización de una determinada tarea/ actividad. La ventaja de los puntos de exposición radica en que se suman aritméticamente, permitiendo a las unidades productivas organizar el trabajo de forma que se garantice la mínima exposición a ruido de los trabajadores mediante una operación sencilla.

Además, se garantiza el mínimo nivel de exposición real en los puestos de trabajo calculando los puntos de exposición a ruido atenuados con la protección ofrecida por los protectores auditivos puestos a disposición de los trabajadores.

Como resultado se ha modificado la información relacionada con el nivel de ruido en los puestos de trabajo incluyendo en todos los casos el nivel de exposición real a ruido y las tareas que requieren uso obligatorio de protección auditiva.

### + Limitaciones relacionadas con la exposición a ruido.

Durante el año 2012 se han modificado las limitaciones relacionadas con la exposición a ruido, introduciendo limitaciones relacionadas no sólo con el nivel de ruido ambiental sino también con el nivel de ruido real que recibe cada trabajador (exposición real) teniendo en cuenta la atenuación

proporcionada por los protectores auditivos.

La adaptación de los trabajadores conforme a la norma SH 205 se realiza en estos casos a través de la ficha de baremos de ruido del puesto de trabajo.

Los baremos de exposición a ruido se calculan siempre en las siguientes condiciones:

- Sin considerar la atenuación proporcionada por la protección auditiva. Es decir, baremos de exposición obtenidos a partir del nivel de ruido de cada una de las tareas.
- Considerando la atenuación proporcionada por la protección auditiva (convencional o con amplificador). Es decir, baremos de exposición real a ruido,

considerando el uso de protección auditiva en las tareas con altos niveles de ruido.

Cada trabajador recibe una ficha de baremos correspondiente al puesto de trabajo que ocupa y relacionada con la limitación que tiene. La jefatura de cada puesto de trabajo dispone a su vez de una ficha general del puesto de trabajo donde se incluye la información necesaria para la adaptación de trabajadores con cualquiera de las limitaciones relacionadas con el ruido en dicho puesto.

Además en las fichas de baremos de cada puesto de trabajo se identifican las tareas que pueden realizarse durante toda la jornada por cualquier trabajador y las que requieren control bien sobre el uso de protección auditiva, bien sobre el tiempo máximo de realización.

## → 7.9 BENEFICIOS SOCIALES

### + Fondo Solidario

Sus fondos se destinan a atender necesidades sociales, tales como ayudas a estudios, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales, gastos por enfermedad, entre otras. Este fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros, TCP, en el que la

aportación del trabajador se establece en un 0,40% sobre el sueldo base y la compañía contribuye con una cantidad fija.

### + Fondos sociales de Tierra y de Vuelo

La compañía y cada empleado, al 50%, realizan aportaciones mensuales a través de la nómina para el plan de pensiones,

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



[montepioloreto.com](http://montepioloreto.com)

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.

## → **7.10 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

[apmib.com](http://apmib.com)



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.

El equipo humano de APMIB lo forman 611 personas, de las cuales el 75% tiene algún tipo de diversidad funcional. 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 donaciones dinerarias y contratos de trabajo en régimen de concurrencia competitiva. Aproximadamente un tercio 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 más de 500 clientes, entre los que se pueden destacar en 2012 Acciona, Cepsa, Airbus y Aena.

Los productos y servicios que ofrece la APMIB a sus clientes son:

- Manipulados
- Servicios outsourcing
- Jardinería
- Lavandería
- Gestión stock
- Gestión documental
- Gestión residuos
- Limpieza

Por último, en el área asistencial, ofrecen servicios de apoyo para el desarrollo de las habilidades personales, sociales y laborales de las personas con discapacidad de todas las edades.

### + Mano a mano



[manoamano.org.es](http://manoamano.org.es)

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.

Traslada a España, en vuelos de Iberia, a niños de diferentes países, junto con sus familias, para que reciban atención médica especializada. Una vez en España, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria.

También gestiona proyectos de ayuda en países en vías de desarrollo.

Iberia realiza aportaciones en especie a Mano a Mano en forma de billetes de avión y transporte de carga.

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



- + **El Club Iberia** es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo organizar actividades lúdicas y deportivas para los empleados de la compañía y sus familiares, fomentando de este modo valores como la familia, la solidaridad

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

## → 7.11 EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

Por tanto, durante 2012, la cuota establecida con respecto al total de la plantilla ha sido de 438 personas, que se han cubierto a través de:

- + **Empleo de minusválidos:** la compañía ha dado empleo directo a un total de 253 trabajadores minusválidos en el año 2012.
- + **Contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo:** La facturación por dichos contratos en el año 2012 ascendió a 3.662.556 €. El referido importe supone el equivalente a 164 trabajadores.
- + **Donaciones y Acciones de Patrocinio:** en 2012 las donaciones dinerarias y aportaciones en especie a favor de las Asociaciones antes referidas alcanzaron la cifra de 664.811€, importe equivalente a 30 trabajadores.

Así, el número de discapacitados empleados por Iberia, de manera directa o a través de medidas alternativas, asciende a 447 personas, por encima de la cuota en nueve trabajadores.

## → PRÓXIMOS PASOS

- ⊕ En el contexto del Plan Estratégico 2012-2015 y con el proyecto AVANZA como eje dinamizador en pro de una renovación de la cultura, implantación de un modelo de gestión orientado a personas y refuerzo en el compromiso de todas las personas que trabajan en Iberia, durante el año 2013 está previsto la puesta en marcha de iniciativas tales como:

- 1. Una segunda Fase de Identificación y Gestión del Talento** que, siguiendo los mismos criterios de meritocracia y transparencia, presentes en el proyecto AVANZA, busca seleccionar a candidatos para la carrera gerencial en la compañía, **futuros managers** que permitan mantener un tejido de sustitución en la organización; y para la **carrera de gestión de proyectos**, nuevas capacidades que requiere la empresa para afrontar sus retos.

Esta iniciativa constituye una oportunidad para profesionales con potencial que actualmente no ocupan una posición de responsabilidad pero que tienen interés en desarrollar su carrera y ser los líderes de la empresa en el futuro.

- 2. Evaluación del Rendimiento por Competencias.** Esta iniciativa comenzó en 2012, y se va a poner en marcha plenamente en 2013, con el lanzamiento de un nuevo proceso de evaluación del rendimiento para adecuarlo a las buenas prácticas del mercado y a los estándares internacionales de gestión por competencias. De esta manera, se ha definido un **modelo de competencias que será aplicable a toda la compañía a diferentes niveles**, comenzando en 2013 por los puestos de responsabilidad de la organización.
- 3.** Puesta en marcha de un nuevo **programa de premios y reconocimientos** en toda la compañía, cuyo programa piloto se llevará a cabo en la Dirección del Aeropuerto de Madrid Barajas.
- 4.** Lanzamiento de un proyecto de **Nuevas Formas de Trabajo**, que contempla el uso de herramientas colaborativas y basado en el uso de la tecnología, que posibilite una mayor flexibilidad y transversalidad.
- 5.** Inicio de un nuevo programa de **Innovación**, previsto para el verano de 2013, como motor de una renovación cultural orientada a la mejora continua.

6. Creación de un programa de **voluntariado corporativo**, previsto para la segunda mitad del año 2013.
  7. Lanzamiento de una encuesta de clima/ compromiso, planificada para la segunda mitad del año 2013.
  8. Dentro de Campus Iberia, (Universidad Corporativa), la creación de la **Escuela Comercial**, con seis itinerarios formativos: Ventas, Marketing, Customer Experience, Diseño de Red, Revenue Mangement y Product Manager.
- Y la **Escuela Gestión de Proyectos**, como una disciplina fundamental que trascienda a las áreas y puestos técnicos para convertirse en una práctica transversal.
9. Lanzamiento, a principios de marzo, de **IB-learning**, una nueva plataforma de aprendizaje, que **mejorará la comunicación**, al posibilitar el envío de mensajes entre usuarios, **desarrollará la comunicación**, dará una mayor **transparencia** a las noticias más relevantes, dispondrá de foros y grupos en los que **compartir** la información y las opiniones , dando acceso a **“best practices”**
  10. Implantación de los procesos de gestión de personas en la plataforma PeopleSoft, tanto para los managers como para los empleados, siempre con el objetivo de tener una herramienta integrada de gestión.
- + Adicionalmente, dentro del Plan Estratégico 2012-2015, se enmarca en la Dirección del Aeropuerto Madrid Barajas (DAMB) el proyecto

transversal de transformación **Ágora**. Desde el punto de vista de la gestión de los Recursos Humanos, en el año 2013 se seguirá avanzando hacia un modelo de gestión centrado en las personas, con el objetivo de conseguir que la DAMB sea excelente en eficiencia, puntualidad y servicio al cliente y, en definitiva, uno de los primeros hub de referencia a nivel mundial.

- ⊕ En este año 2013, se lanza el proyecto **REDNOVA**, dirigido a toda la red de Aeropuertos. Es un proyecto de transformación orientado a la búsqueda de la excelencia en la atención al cliente en los aeropuertos.
- ⊕ Continuar con la Negociación del Plan de Transformación y Convenios Colectivos en curso.
- ⊕ Desarrollar los Planes de Igualdad en curso.
- ⊕ Seguir prestando apoyo a las acciones de voluntariado emprendidas por los empleados.
- ⊕ Nueva **IBPróxima**, tras el trabajo de más de dos años, en 2013 saldrá a la luz una nueva intranet con un nuevo enfoque general, diseño, organización de contenidos, herramientas de comunicación (foros, encuentros digitales,...), novedades y mejoras que han partido de las necesidades que los empleados han demandado a través de encuestas, buzones de sugerencias y talleres de trabajo, y que facilitarán la comunicación y el cambio cultural que la compañía está abordando.

## 8. SOCIEDAD

### → 8.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

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

La compañía lleva un adecuado control de gestión de las contribuciones, lo que

permite realizar la evaluación continua para adecuar la acción social en Iberia a la estrategia establecida. En este sentido, Iberia orienta su acción social para que contribuya, directa o indirectamente, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio trazados por Naciones Unidas en el año 2000, a través de donaciones dinerarias y de recursos a proyectos solidarios.

### → 8.2 CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO DE LAS NACIONES UNIDAS



Iberia ha sido la primera aerolínea del mundo en sumarse a MASSIVEGOOD, una iniciativa de Millennium Foundation, cuyo objetivo es obtener financiación adicional para la consecución de los tres Objetivos de Desarrollo del Milenio relacionados con la salud:

- ⊕ Luchar contra las enfermedades que ponen en peligro la vida.
- ⊕ Reducir la mortalidad infantil.
- ⊕ Mejorar la salud materna.

Desde el 18 de mayo de 2011 hasta el 28 de febrero de 2012, todos los clientes de Iberia que realizaron una compra a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com), tuvieron la opción de aportar una donación voluntaria a este proyecto.

Los fondos recaudados por los 7.113 clientes que realizaron donaciones por un total de 40.808 euros se han destinado al Proyecto Niños Sin Malaria, una campaña de Cruz Roja

Española para prevenir, diagnosticar y tratar esta enfermedad entre la población infantil de Tanzania y Gambia.

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

En el siguiente cuadro se resumen otras colaboraciones en 2012 relacionadas con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, clasificadas según el objetivo al que han contribuido:

Objetivos	Meta	Principales proyectos en 2012
<b>Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre</b>	<b>Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Colaboración con el comedor para 360 niñas y niños en Tablada de Lurin, uno de los barrios más pobres de Lima, en Perú. Se mantiene la ayuda a la panadería.</li> <li>→ Envío de comida y ropa al Pozo del Tío Raimundo, proyecto de comedores populares</li> <li>→ Envío de alimentos para el comedor del Centro Social de Basakato en Guinea Ecuatorial. También se envían alimentos al orfanato de Nuestra Señora de la Almudena en Guinea Ecuatorial.</li> </ul>
	<b>Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Colaboración con la Hijas de la Caridad de Santo Domingo, prestando asistencia y comida a Los Hijos de la calle; y con las Hijas de los Sagrados Corazones, en la provincia de Barahona, para atender al Orfanato que gestionan en zona de la República Dominicana.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 2:</b> Lograr la educación primaria universal</p>	<p>Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; Colaboración con la panadería del comedor de Tablada de Lurin se convierte además en varias aulas panelables para dar educación básica a la vez que alimentación.</li> <li>-&gt; La escuela de Paraíso (República Dominicana) se inauguró en septiembre de 2012, para iniciar el curso escolar. Cuarenta y tres niños haitianos están escolarizados, mejorando la calidad de la educación en zonas desfavorecidas y aisladas de Las Lomas. Además, sirve de refugio de huracanes y para centro social y médico.</li> <li>-&gt; Colaboración con el colegio Santo Tomás de Valencia.</li> <li>-&gt; Colaboración permanente con los colegios Sampaka y Santa Teresita de Malabo con ayuda de becas para estudios en Malabo, Luba, Batete y Basakato, entre otros, de Guinea Ecuatorial. Y envío de material escolar a Basakato, para repartir a lo largo de toda la zona.</li> <li>-&gt; Colaboración con la Fundación Reina de Quito, en Ecuador, para el desarrollo integral de los niños con síndrome de Down.</li> <li>-&gt; Colaboración con una guardería en Chambo, en Ecuador, con ludotecas y juguetes unipersonales.</li> <li>-&gt; Banco de PCs: transporte gratuito de PCs de Amadeus a proyectos educativos y sociales en Africa y Sudamérica</li> <li>-&gt; Cooperación con las Escuelas Deportivas de Integración Social de la Fundación Real Madrid.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer.</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; <b>Colaboración con un proyecto de acogida de madres y niñas a las que se les enseña a coser e informática en Guinea Ecuatorial</b></li> <li>-&gt; <b>Taller de costura en el Pozo del Tío Raimundo</b></li> <li>-&gt; <b>Colaboración con los proyectos de WomenTogether</b></li> </ul>

<p><b>Objetivo 4:</b> Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años</p>	<p>Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mano a Mano trasladada en vuelos de Iberia a niños a operarse o ser tratados en España.</li> <li>→ Estrecha colaboración con la Fundación Española contra la Leucemia, para tratar niños de Perú, Ecuador y Guatemala</li> <li>→ Envío de material hospitalario a Annobon en Guinea Ecuatorial.</li> <li>→ Se envía material sanitario al orfanato de Nuestra Señora de la Almudena en Guinea Ecuatorial.</li> <li>→ Colaboración con Make a WishSpain.</li> <li>→ Proyecto MASSIVEGOOD de microdonaciones.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 5:</b> Mejorar la salud materna</p>	<p>Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Colaboración con la Posta médica en Ñómalas, Chulucanas-Piura (Perú), donde se atiende a jóvenes embarazadas y recién nacidos.</li> <li>→ Proyecto MASSIVEGOOD de microdonaciones</li> </ul>
<p><b>Objetivo 6:</b> Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades</p>	<p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA.</p> <p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Proyecto MASSIVEGOOD de microdonaciones</li> <li>→ Envío de medicinas y material hospitalario a hospitales de Guinea Ecuatorial (Basakato y Luba).</li> <li>→ Colaboración con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, con Basida y con Remar España.</li> <li>→ Colaboración para la construcción de un centro de acogida de enfermos terminales, en Basakato. Guinea Ecuatorial.</li> <li>→ Aportaciones al Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III y a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 7:</b> Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente</p>	<p>Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente</p> <p>Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento</p> <p>Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de, por lo menos, 100 millones de habitantes de suburbios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; Ver el capítulo de Medio Ambiente de este Informe.</li> <li>-&gt; Colaboración con la Fundación Migres en su Proyecto de repoblación del Águila pescadora en Doñana</li> <li>-&gt; Colaboración con la Fundación Neotrópico, para el traslado de cuatro hembras de tití de pincel blanco, desde el Centro de Investigación y Conservación de Fauna de la Fundación Neotrópico en Tenerife hasta El Karpín Aventura, situado en Vizcaya.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 8:</b> Fomentar una alianza mundial para el desarrollo</p>	<p>Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio</p> <p>Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados</p> <p>Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo</p> <p>Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; Compromiso con los principios del Pacto Mundial.</li> <li>-&gt; Estrecha colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).</li> </ul>

## → 8.3 PRINCIPALES COLABORACIONES

### Colaboraciones permanentes

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

#### + **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID:**

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

#### + **Organización Nacional de Trasplantes:**

Iberia colabora facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares. En 2012 Iberia ha transportado 60 órganos.

#### + **Fundación Make a WishSpain:**

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

#### + **Amadeus IT Group - Proyecto “Banco de PCs”:**

Acuerdo marco mediante el cual Amadeus reutiliza los equipos informáticos, amortizados en no más de tres años de uso, de sus 72 filiales comerciales repartidas por todo el mundo, y que sus empleados o

agencias de viajes clientes ya no utilizan, para su envío a países necesitados. Iberia colabora transportando los equipos hasta sus destinos, y en 2012 ha transportado más de 300 kilos para proyectos en África y Sudamérica.

#### + **Fundación Real Madrid para la integración social por el deporte:**

Acuerdo de colaboración por el cual Iberia colabora en los proyectos de desarrollo social y educativo de niños y jóvenes que la Fundación Real Madrid realiza en el exterior:

Escuelas Deportivas de Integración Social de la Fundación Real Madrid. Este año Iberia colaboró en la organización del encuentro Corazón Classic Match 2012, con el fin de recaudar fondos para construir escuelas en África.

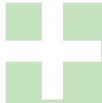
#### + **Por el fomento del deporte entre los niños:**

Iberia y Coca Cola España colaboran en la organización del Concurso de dibujo a bordo, en el que participan menores de 12 años que viajen en los vuelos de la compañía. El objetivo es fomentar el ejercicio físico entre los niños.

Además, a través del Portal de Proyectos Solidarios de IBPróxima, se da difusión y se solicita cooperación voluntaria para colaborar con organizaciones y proyectos sociales,

entre otros: Accede a Respiro, Fundación NantikLum, Fundación Balia por la Infancia, Mi Desván, Asociación Proyecto Gloria, Obra Social de Acogida

y Desarrollo, Asociación Yakaar África, Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), Fundación alia2, etc.



## V SEMANA DE LA MAGIA SOLIDARIA

Iberia colaboró con la Fundación Abracadabra de Magos Solidarios en la V Semana de la Magia Solidaria en Madrid.

La Fundación Abracadabra organiza anualmente 5 días de magia intensiva, en los que más de 10.000 niños, ancianos y personas con discapacidad disfrutan de toda la ilusión de un espectáculo de magia. Con el objetivo de devolver la ilusión, la Fundación regala, año tras año, magia solidaria a los que más la necesitan: niños hospitalizados, ancianos y personas con discapacidad psíquica o física, y jóvenes en riesgo de exclusión social. Son más de cien los magos solidarios que, con dedicación absoluta a los pequeños pacientes y a los más desfavorecidos, regalan la mejor medicina: la ilusión.

## → 8.4 PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y FUNDACIONES

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

### + **Fundación Carolina:**

Institución creada en el año 2000, que cuenta entre sus patrocinadores con empresas como Sogecable, PRISA, FCC, ACS, EL Corte Inglés e Iberia, entre otras. Está dedicada a la promoción de las relaciones

culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana de Naciones, así como con otros países con vínculos históricos, culturales o geográficos con España.

[www.fundacioncarolina.es](http://www.fundacioncarolina.es)

⊕ **Exceltur:**

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

[www.exceltur.org](http://www.exceltur.org)

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

Iberia, a través de ACETA, forma parte de la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE junto a otras grandes empresas y asociaciones de PYMES españolas, configurada como un foro de encuentro y de debate para analizar las tendencias de la RSE en el mercado, y que a su vez representa a sus miembros en el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), creado en febrero de 2008 y presidido por el Ministerio de Trabajo e Inmigración de España.

[www.ceoe.es](http://www.ceoe.es)

⊕ **Fundación SERES (Fundación Sociedad y Empresa Responsable):**

Se constituye como una plataforma de conocimiento en materia de responsabilidad social empresarial

para servir de referente a las empresas y al resto de actores comprometidos con la mejora de la sociedad, enfocada fundamentalmente a la integración laboral de las personas desfavorecidas.

[www.fundacionseres.org](http://www.fundacionseres.org)

⊕ **Casa de América:**

Iberia colabora con esta institución creada en 1990, cuyo objetivo fundamental es generar un foro de ideas y debates sobre aspectos económicos, políticos y culturales de Iberoamérica.

[www.casamerica.es](http://www.casamerica.es)

⊕ **Fundación Euroamérica:**

Impulsa proyectos de colaboración y entendimiento entre Europa e Iberoamérica y fomenta el diálogo entre los dos continentes.

[www.euroamerica.org](http://www.euroamerica.org)

⊕ **Fundación Iberoamericana para la Calidad:**

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

[www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)

## LIBROS PARA COLOMBIA

“Libros para Colombia” es una iniciativa en la que Iberia participo en 2012 y cuyo objetivo es que 70.000 libros de texto y de lectura puedan estar en las manos de niños y adolescentes colombianos sin recursos económicos.

Iberia, la red social ideas4all y Telepizza han puesto en marcha esta campaña que duró del 10 de enero al 10 de febrero, y a través de la cual se invitó a donar libros que han caído en desuso y que, sin embargo, se encuentran en buen estado para otros lectores.

## → 8.5 INVERSIÓN RESPONSABLE

La inversión directa de Iberia a los grupos de interés social durante 2012, considerando las aportaciones dinerarias y la valoración de las aportaciones en especie, ha sido de 0,6 millones de euros en donaciones con aportaciones dinerarias y de un millón de euros en aportaciones en especie. Por quinto año consecutivo, la compañía ha colaborado también con proyectos externos de protección del medio ambiente.

En cuanto a las aportaciones para acuerdos de patrocinio, es decir, convenios de colaboración con entidades de carácter deportivo, cultural, educativo, entre otros, en 2012 alcanzaron los 6,4 millones de euros.

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

La compañía muestra su apoyo tanto a la creación y divulgación de la cultura española, como a sus instituciones más representativas, entre las que se encuentra el Teatro Real, el Liceu de Barcelona o la Fundación Amigos del Museo del Prado.

## FUNDACIÓN AMIGOS DEL MUSEO DEL PRADO

Iberia es, desde 2002, empresa miembro de la Fundación de Amigos del Museo del Prado, el benefactor más antiguo, constante y desinteresado del Museo. La Fundación ha realizado importantes aportaciones en donaciones de obras de arte, cursos, ediciones, guías de sala, visitas didácticas, creación y edición de una enciclopedia del Museo, exposiciones y ayudas económicas para actividades de la pinacoteca, entre otros.

A través del convenio de colaboración con la Fundación, Iberia patrocina la Guía OBRAS MAESTRAS en su versión española, y los empleados de la compañía se benefician de condiciones especialmente ventajosas para hacerse Amigos del Museo.

## 9. ANEXOS

### → 9.1 CONTENIDOS E INDICADORES SEGÚN GLOBAL REPORTING INITIATIVE - VERSIÓN 3.1

#### Índice de contenidos básicos e indicadores del desempeño Guía GRI 3.1

##### Aclaraciones previas

- ⊕ **Los indicadores GRI versión 3.1 se clasifican en principales y adicionales.** Los primeros son aquellos importantes para la compañía y para la mayoría de los grupos de interés. Los segundos son aquellos que representan una práctica destacada, aunque no muy extendida, en la medición de aspectos sociales, económicos o ambientales, y que ofrecen información relevante a las partes interesadas, pudiendo ser considerados en el futuro como indicadores principales.
- ⊕ El estándar GRI A+ supone la inclusión de todos los indicadores principales o la explicación de su omisión. En la tabla de **Indicadores no aplicables** se detalla el motivo de los que no aplican al negocio de transporte aéreo o a Iberia.
- ⊕ Iberia ha incluido igualmente algunos **indicadores complementarios** a los listados por la guía GRI 3.1, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia.
- ⊕ Los indicadores publicados en este Informe **cubren todas las áreas y actividades desarrolladas en la compañía** sin existir ninguna limitación sobre el alcance o cobertura del Informe sobre esta materia. También se asegura la **comparabilidad adecuada de los indicadores 2012 con respecto a los años anteriores**. En el caso de información anual en porcentajes, se realiza la comparación en puntos porcentuales (p.p.)

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1	Declaración del Presidente	Carta del Presidente > 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	> 0. QUIENES SOMOS > <i>International Airlines Group</i> > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1	Nombre organización informante	<b>IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL</b>	TODAS
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Gestión de la Marca	
2.3	Estructura operativa de la organización	> 0. QUIENES SOMOS > Estructura Organizativa > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Organización y Responsabilidades de la RC en Iberia</i>	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	<b>c/ Velázquez, 130 - 28006 - MADRID (ESPAÑA)</b>	
2.5	Países en los que opera la organización	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España > 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	RECURSOS HUMANOS
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	<b>SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL. Pertenece a los accionistas de International Airlines Group (IAG)</b>	TODAS
2.7	Mercados servidos	<b>Negocio de Transporte Aéreo: España, Europa, América, África y Oriente Medio</b> <b>Negocios de Mantenimiento y de Servicios Aeroportuarios: España, Europa, América y África. Desde España, asisten a compañías aéreas de todo el mundo.</b> <b>Negocio de Aeropuertos en España, Malabo y Tel-Aviv.</b>	
2.8	Dimensiones de la organización informante	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España <i>Ver también indicadores EC1 y LA1</i>	
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	> 0. QUIENES SOMOS > <i>Principales logros 2012</i> > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Desarrollo de los negocios de Iberia en 2012	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Premios y Reconocimientos en 2012	

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	
<b>PARÁMETROS DEL INFORME</b>			
<b>PERFIL DEL INFORME</b>			
3.1	Período cubierto de la Memoria	2012	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	2011	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	daicrescor@iberia.es	
<b>ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME</b>			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Política de RC</i> > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Evaluaciones externas	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
3.6	Cobertura de la memoria	<b>IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL</b>	
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	> ANEXOS > Anexo A.2. > <i>Indicadores no aplicables</i>	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	<b>Los indicadores de esta Memoria pertenecen a Iberia L.A.E. En la web <a href="http://www.iaigroup.com">www.iaigroup.com</a> se puede consultar la información anual del Grupo IAG</b>	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	<b>Los cálculos de los indicadores se realizan bajo metodologías internacionalmente aceptadas</b>	
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	<b>No ha habido cambios de datos ni de metodologías con respecto al año anterior</b>	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance		
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>			
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	> GUÍA DE CONTENIDOS > ANEXOS > A.1. Contenidos e Indicadores según GRI	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	> <i>Acerca de esta Memoria</i>	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Comité de Dirección, Comisión de Retribuciones, Comisión de Seguridad.</b> <i>www.iagshares.com</i>	SECRETARÍA GENERAL Y ASESORÍA JURÍDICA
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Si. <i>www.iagshares.com</i>	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	<b>7 de 14 (13 hombres y 1 mujer)</b>	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	<b>Junta General de Accionistas y Proxies. Departamento dedicado a la relación con los accionistas: <a href="mailto:shareholder.services@iairgroup.com">shareholder.services@iairgroup.com</a></b> > 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales > <i>Representación y participación sindical</i>	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	<b>CONSEJEROS: % fijo del beneficio atribuido ejercicio anterior</b> <b>ALTA DIRECCIÓN: Variable anual por objetivos</b>	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	<b>Los reglamentos de Gobierno Corporativo actuales son los de IAG, que aplican a Iberia:</b> Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento Interno de Conducta. <i>www.iagshares.com (http://goo.gl/dijVi)</i>	
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	<b>Propuesta del Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, previo informe de la Comisión de Nombramientos de IAG.</b> <i>www.iagshares.com</i> Reglamento del Consejo de Administración. <i>(http://goo.gl/dijVi)</i>	

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (continuación)</b>			
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Política de Responsabilidad Corporativa</i> > 7. EMPLEADOS > <i>Ética y Códigos de conducta</i>	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
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	<b>El Consejo de Administración de Iberia aprueba la Política de Responsabilidad Corporativa. La evaluación de la información en materia de RC y su correspondiente aprobación por parte del Consejo de Administración se materializa con la Memoria Anual.</b>	SECRETARÍA GENERAL Y ASESORÍA JURÍDICA
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	<b>Comisión de Retribuciones.</b> <i>Reglamento del Consejo de Administración, artículo 25 apartado 2.</i> <a href="http://www.iagshares.com/http://goo.gl/dijVi">www.iagshares.com(http://goo.gl/dijVi)</a>	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Gestión de Riesgos	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	> 7. EMPLEADOS > Voluntariado social > 8. SOCIEDAD > Objetivos de Desarrollo del Milenio	PUBLICIDAD Y PATROCINIO
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	> 0. QUIENES SOMOS > 8. SOCIEDAD > Participación en asociaciones y fundaciones	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Grupos de interés</i>	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > 3. MEDIO AMBIENTE > <i>Tabla introductoria</i> > 4. CLIENTES > <i>Tabla introductoria</i> > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > <i>Tabla introductoria</i> > 6. PROVEEDORES > <i>Tabla introductoria</i> > 7. EMPLEADOS > <i>Tabla introductoria</i> > 8. SOCIEDAD > <i>Tabla introductoria</i>	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	Área responsable
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido (Dato: ingresos de explotación recurrentes en millones de €)	Esta página	4.746	4.859	4.702	-3,2%	CONTROL DE GESTIÓN
		Costes de explotación y retribución a empleados						
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > Cambio climático > 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio Climático	Cuantitativo: 12 Mill. € de los cuales 8. € Mill han sido de asignación gratuita. Por la puesta en marcha del Sistema de Comercio de Derechos de Emisión en la aviación comercial.				RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. (Dato: % de empleados cubiertos)	> 7. EMPLEADOS > Beneficios sociales	100% (ver también indicador LA3)				RECURSOS HUMANOS
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Esta página	0	0	0	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (en €)	Esta página	8.866,20	8.979,60	8.979,60	0,0%	RECURSOS HUMANOS
		Salario mínimo IBERIA (en €)		15.240,93	15.240,93	15.545,79	2,0%	
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		72%	70%	73%	-2 p.p.	
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 6. PROVEEDORES > Compras Responsables	Las operaciones significativas de contratación de bienes y servicios se realizan desde España (centralización de compras), sin que ello implique que se favorezca la contratación de proveedores nacionales (compiten en igualdad de condiciones)				COMPRAS
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad	Es política de la compañía contratar a personal local de los países en los que opera como multinacional. Aproximadamente el 50% de los directivos son contratados localmente. La contratación de personal local en el extranjero se rige por normativa interna. Ver Anexo A.3. (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	> 8. SOCIEDAD > Inversión responsable	Donaciones dinerarias grupos de interés social 0,6 Mill. €. Aportaciones en especie grupos de interés social 1 Mill. €. Aportaciones en especie acuerdos de patrocinio 6,4 Mill. €				PUBLICIDAD Y PATROCINIO
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos	Cualitativo				RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
INDICADOR IBERIA		Gastos e inversiones medioambientales	Esta página	18 millones Mill. € en gastos en Medio Ambiente y 1 Mill. € en inversiones realizadas en el inmovilizado material				RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL								Área responsable
OPERACIONES VUELO								
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	
EN3	Principal	Consumo de combustible (Ton/año)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	1.886.232	1.911.703	1.768.649	-7,5%	
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)		0,394	0,395	0,396	0,3%	
EN16	Principal	Emisiones de CO2 (Ton) para el total de vuelos de Iberia		5.941.632	6.021.864	5.571.246	-7,5%	
INDICADOR IBERIA		Edad media de la flota (número de años)		7,90	8,60	9,20	70%	
EN16	Principal	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)		> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local	2.110	1.959	1.672	-14,7%
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)			148	127	101	-20,5%
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)	904		791	646	-18,3%	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL								Área responsable
ACTIVIDADES TIERRA								
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	
<b>CARGA</b>								RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
<b>CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA</b>								
INDICADOR IBERIA		Unidades gasoil	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	28	27	28	3,7%	
		Unidades eléctricos		132	117	114	-2,6%	
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible ( litros)		47.940	45.362	51.237	13,0%	
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 <sup>9</sup> )	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	8.967	6.681	7.369	10,3%	
EN8	Principal	Consumos de agua (m <sup>3</sup> )		3398	1784	1715	-3,9%	
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)		27,5	29	27	-6,9%	
<b>CONSUMO EN CALDERAS</b>								
EN3	Principal	Consumo de gasoleo C (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	869.669	611.514	507.617	-17,0%	
<b>GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS (fluorescentes, tóner, baterías, filtros de aceite, absorbentes impregnados, otros)</b>								
EN24	Adicional	Generación (Ton.) <sup>(1)</sup>	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	3,92	4,23	1,70	-59,8%	
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases, madera, orgánica)</b>								
EN22	Principal	Generación (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	200	180	147	-18,1%	
<b>SERVICIOS AEROPORTUARIOS</b>								
<b>CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA</b>								
INDICADOR IBERIA		Unidades gasoil	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	2.675	2.737	2.366	-13,6%	
		Unidades gasolina		22	5	16	220,0%	
		Unidades eléctricos		352	344	307	-10,8%	
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	4.441.737	4.055.103	3.763.338	-7,2%	
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 <sup>9</sup> )		29.003	25.947	26.786	3,2%	
EN8	Principal	Consumos de agua (m <sup>3</sup> ) <sup>(2)</sup>		40.652	31.215	24.463	-21,6%	
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)		79	66	68	2,8%	
<b>GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS (aceites y filtros, disolventes, baterías, zapatas, absorbentes y envases contaminados, taladrinas, anticongelantes, lodos de decantador, fluorescentes, pilas), incluyendo Vehiculos Fuera de Utilización entregados a CART</b>								
EN4	Principal	Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	253,6	130,9	127,9	-2,3%	
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases y embalajes, pallets, otros)</b>								
EN22	Principal	Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	254,12	303,99	254,70	-16,2%	

(1) Reducción debido a mejora de proceso en la actividad de carga

(2) Decrece debido al cambio de edificio en las Escalas de ALC y LPA y bajada de actividad general

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL								Área responsable	
ACTIVIDADES TIERRA									
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)		
ZONAS INDUSTRIALES - MADRID								RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	
CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN CALDERAS									
EN3	Principal	Consumo de gas natural (Kwh)	> 3. MEDIO AMBIENTE >	86.633.127	67.804.850	67.731.297	-0,1%		
		Consumo de gasóleo C (litros)	Consumo de recursos	127.022	133.740	108.761	-18,7%		
EN4	Principal	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (julios*10 <sup>9</sup> )	> 3. MEDIO AMBIENTE >	259.587	296.532	299.135	0,9%		
EN8	Principal	CONSUMO TOTAL DE AGUA (m <sup>3</sup> )	Consumo de recursos	376.292	322.382	277.029	-14,3%		
EMISIONES DE CALDERAS EN ZONAS INDUSTRIALES									
EN16	Principal	CO2 (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	18.742	12.718	12.425	-2,3%		
USOS CRÍTICOS DE HALÓN									
EN19	Principal	Kg. instalados en los equipos	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	6.795	6.516	6.268	-3,8%		
		Kg. utilizados		51	59	54	-8,3%		
EN22	Principal	GENERACIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel y cartón, madera, no segregados) en toneladas		1.603	1.228	1.251	1,9%		
EN24	Adicional	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (aguas de lavado, pinturas, disolventes, metales en solución, aceites, envases y absorbentes contaminados, lodos de hidróxidos, queroseno residual, RAEE, otros) en toneladas (*)		14.479	1.041	991	-4,8%		
DATOS COMUNES PARA ACTIVIDADES TIERRA									
EN19	Principal	Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local	119.894	262.335	252.105	-3,9%		
Gestión de residuos urbanos (%)									
EN22	Principal	Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	0,0	0,0	0,0	-		
		Reciclaje		48,0	58,1	78,6	+ 20 p.p.		
		Valorización/Compostaje		4,0	0,1	1,6	+ 1 p.p.		
		Eliminación		48,0	41,8	19,8	- 22 p.p.		
		Gestión de residuos peligrosos (%)							
				Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	0,0	1,7	1,9	+ 0,2 p.p.
				Reciclaje		0,3	28,4	12,4	-16 p.p.
				Valoración energética		3,8	38,6	28,1	- 10,5 p.p.
		Depósito de seguridad	95,9	31,4		57,7	- 25,6 p.p.		

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL								Área responsable
ACTIVIDADES TIERRA								
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N.º. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	
EN2	Principal	% de los materiales utilizados que son materiales valorizados	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	Dadas las particularidades del sector aéreo, la normativa técnica de aplicación y los parámetros de seguridad vigentes, no se emplean materiales procedentes de valorización, sino originales				RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (variación del consumo específico)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	-4,81%	0,23%	0,28%	+ 0,05 p.p.	
EN6	Adicional	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	> 3. MEDIO AMBIENTE > Enfoque de gestión	Ver también proyectos innovadores en el capítulo >5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Gestión de la Innovación				
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		Ver indicadores EN6, EN18, y EN26				
EN13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	> 3. MEDIO AMBIENTE > Entorno y biodiversidad	Iberia no opera en espacios protegidos, no obstante, realiza actuaciones de protección de los hábitats y especies protegidas, ya sea de forma directa o a través de sus actividades de patrocinio				PUBLICIDAD Y PATROCINIO
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad						
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	Las emisiones indirectas producidas en Iberia están incluidas en el Indicador EN16 y EN20, así como en el inventario de emisiones CO2				RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
EN18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		Estas tablas proporcionan información de la reducciones logradas en los indicadores ambientales relacionados desde 2006 hasta 2010				
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m3) <sup>(1)</sup>	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	151.202	124.600	91.780	-26,3%	
EN23	Principal	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos		0	0	0	-	
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	Ver indicador IB (Edad media de la flota) e indicadores EN16 y EN20 para las reducciones				
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		Ver inventario de emisiones CO2				
EN28	Principal	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales.	> 3. MEDIO AMBIENTE > Enfoque de gestión	0	0	0	-	
EN30	Adicional	Inversiones ambientales (millones de euros)	INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO	18 Mill. € en gastos en Medio Ambiente y 1 Mill. € en inversiones realizadas en el inmovilizado material				

<sup>(1)</sup> Decrece debido a la reducción de precipitación anual, ya que dentro de este tipo de vertidos se incluyen las aguas de lluvia depuradas

INVENTARIO DE EMISIONES CO2 SEGÚN METODOLOGÍA GHG PROTOCOL									
Alcance GHG Protocol	Tipos de emisión	Emisiones GEIs (tCO2)				Emisiones por empleado* (tCO2/empleado)			
		2010	2011	2012	Variación 2012-2011	2010	2011	2012	Variación 2012-2010
Emisiones directas (Alcance 1)	Calderas y grupos electrógenos (gas natural)	420.053	12.995	12.515	-3,69%	0,93	0,65	0,65	-1,20%
	Calderas y grupos electrógenos (gasóleo)	2.688	2.010	1.581	-21,32%	0,12	0,10	0,08	-19,28%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasolina)	23	3	21	554,73%	0,00	0,00	0,00	571,68%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasóleo)	12.032	10.989	10.223	-8,67%	0,56	0,55	0,53	-4,56%
Emisiones indirectas (Alcance 2)	Consumo eléctrico	22.895	24.961	29.533	18,32%	1,06	1,26	1,53	21,38%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	Desplazamiento hacia trabajo en vehículo privado	16.246	14.943	14.566	-2,52%	0,75	0,75	0,75	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en autobús	7.821	7.194	7.012	-2,52%	0,36	0,36	0,36	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en tren/metro	4.654	4.281	4.173	-2,52%	0,22	0,22	0,22	0,00%
Totales	Total Alcance 1 (emisiones directas)	34.797	25.997	24.340	-6,37%	1,61	1,31	1,26	-3,95%
	Total Alcance 2 (emisiones indirectas)	22.895	24.961	29.533	18,32%	1,06	1,26	1,53	21,38%
	Total Alcance 3	30.323	27.891	26.693	-4,29%	1,40	1,40	1,38	-1,82%
	<b>Total (alcance 1+2+3)</b>	<b>88.016</b>	<b>78.849</b>	<b>80.566</b>	<b>2,18%</b>	<b>4,08</b>	<b>3,97</b>	<b>4,16</b>	<b>4,82%</b>
	<b>Total (incluyendo operaciones vuelo, que son de alcance 1)</b>	<b>6.029.648</b>	<b>6.100.713</b>	<b>5.651.812</b>	<b>-7,36%</b>	<b>279</b>	<b>307</b>	<b>291</b>	<b>-5,21%</b>

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	Área responsable	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo						
LA1	Principal	<b>Plantilla a 31-12-12</b>						RECURSOS HUMANOS	
		Tierra	> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	16.009	15.782	15.309	-3,0%		
		Vuelo		5.583	5.476	5.301	-3,2%		
		Plantilla TOTAL		21.592	21.258	20.610	-3,0%		
		Antigüedad media (años)		17,33	17,86	18,46	3,4%		
		Edad media de la plantilla (años)		44,07	44,75	45,33	1,3%		
		<b>Fijo</b>		18.499	18.252	18.056	-1,1%		
		Fijo a tiempo parcial		1.333	1.656	1.633	-1,4%		
		Fijo discontinuo		3	0	0	-		
		Fijo jubilación parcial		168	250	142	-43,2%		
Eventual	1.589	1.100		779	-29,2%				
LA2	Principal	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	<b>ROTACIÓN INTERNA</b>				RECURSOS HUMANOS	
				total	1,09%				
				mujeres	0,51%				
				hombres	0,57%				
				<40	0,46%				
				40-50	0,46%				
				>50	0,17%				
				<b>ROTACIÓN EXTERNA</b>					
				total	0,28%				
				mujeres	0,12%				
hombres	0,16%								
<40	0,16%								
40-50	0,08%								
>50	0,03%								
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	> 7. EMPLEADOS > Beneficios sociales	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)				RECURSOS HUMANOS	
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo		Aproximado al 100%					
INDICADOR IBERIA	<b>Porcentaje de afiliación sindical (%)</b>		> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales						
	Tierra			72	73	68	-5 p.p.		
	Tripulantes Pilotos			100	100	100	-		
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros		32	32	35	+3 p.p.		
LA5	Principal	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		La legislación española contempla los supuestos en que es exigible un período mínimo de preaviso en aquellos casos en que la empresa procede a una modificación sustancial en las condiciones de trabajo de sus empleados. Para el Job Posting el plazo mínimo es de una semana.					
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	> 7. EMPLEADOS > Seguridad y Salud Laboral	100 % (22 comités y 107 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 102 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 102 delegados de prevención)	-		

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	Área responsable
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N.º. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
LA7	Principal	Tasa de absentismo por enfermedad común y accidente laboral	> 7. EMPLEADOS > Seguridad y Salud Laboral	5,1%	4,9%	7,9%	+3 p.p.	RECURSOS HUMANOS
		Enfermedades profesionales		0	0	0	-	
		Número de accidentes laborales o in itinere sin baja		936	867	718	-17,2%	
		Número de accidentes laborales o in itinere con baja		1.550	1.312	1.057	-19,4%	
		Número de días de baja por accidentes laborales o in itinere		29.230	31.584	33.132	4,9%	
		Número de accidentes mortales		0	1 (in itinere)	1 (in itinere)	-	
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)		389	728	702	-3,6%	
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		100% (Ver indicador LA6 )				
LA10	Principal	Formación: nº total de cursos	> 7. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo	11.497	12.504	11.558	-7,6%	
		Formación: nº total de alumnos		82.510	97.060	86.478	-10,9%	
		<b>Horas promedio desglosadas por categoría laboral</b>						
		Grupo Superior de Gestores y Técnicos		21,2	29,9	42,3	41,5%	
		Pilotos		46,3	41,8	31,1	-25,7%	
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)		34,2	24,7	19,4	-21,7%	
		Técnicos/Especialistas		44,3	50,0	51,8	3,6%	
Administrativos/Servicios Auxiliares	13,5	14,9	17,0	14,3%				
INDICADOR IBERIA		<b>Programas de prácticas</b>						
		Novaciones contractuales a empleados	8	7	6	-14,3%		
		Nº de becarios: titulados, estudiantes universitarios y FP	282	396	244	-38,4%		
		Nº de personas con contratos en prácticas	31	26	50	92,3%		
LA11	Adicional	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		Cualitativo				
LA12	Adicional	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		100%, reguladas por Convenio			-	
LA13	Principal	<b>Igualdad de oportunidades</b>	> 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad					
		% Mujeres		37,9%	37,7%	37,9%	+0,2 p.p.	
		% Hombres		62,1%	62,3%	62,1%	-0,2 p.p.	
		Nº de mujeres en puestos de responsabilidad (organigrama)		116	123	121	-1,63%	
		Nº de mujeres en el Consejo de Administración (IAG)	0	1	1	-		
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.				

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	Área responsable
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
HR1	Principal	% y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	6. PROVEEDORES > Compras responsables	100% (Iberia requiere en los contratos firmados con los proveedores una serie de 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
HR2	Principa	% de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia						
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	7. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo	Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación sino también a la alineación con los valores y objetivos estratégicos de la compañía, como el respeto al medio ambiente y los derechos humanos. Estos temas son tratados de manera horizontal en todos los cursos de gestión de la empresa, así como en la formación en el puesto de trabajo. Se estiman 3 horas de formación al año para 7.000 empleados aproximadamente.				RECURSOS HUMANOS
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos	0	0	0	-	
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos		Ninguna. Ver indicador LA4				
HR6	Adicional	Actividades identificativas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación		Iberia está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004, e incluye en sus contratos una cláusula de compromiso del cumplimiento de sus Principios				
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación						
HR8	Adicional	% del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	> 6. PROVEEDORES > Compras responsables	100%. Ver indicador HR2				COMPRAS

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	Área responsable
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria					
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
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	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local > 3. MEDIO AMBIENTE > Ruido en el entorno aeroportuario	Fruto de la renovación de la flota, las medidas operacionales y los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la compañía, el impacto de las operaciones en las comunidades del entorno aeroportuario, ruido y emisiones, se reduce año a año.				RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
S02	Principal	% y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	> 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción	100%	100%	100%	-	
S03	Principal	% de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización		100% de los empleados con responsabilidad en el control interno, de gestión y presupuestario: formación en el puesto de trabajo. Adicionalmente, el Código General de Conducta para la aplicación de los principios del Pacto Mundial está destinada a todos los empleados				
S04	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		En 2012 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.				
S05	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas	Cualitativo				
S06	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	<i>Esta página</i>	0	0	0	-	
S07	Adicional	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		0	0	0	-	
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).	> 4. CLIENTES > Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con los derechos del pasajero</i>	23	21	17	-19,05%	
		Nº total de sanciones no monetarias		0	0	0	-	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				2010	2011	2012	Variación 2012-2011 (% o p.p.)	Área responsable	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo						
PR1	Principal	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	> 4. CLIENTES > Enfoque de Gestión > 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > <i>Compromiso con la Calidad y Compromiso con la Salud</i> > 6. PROVEEDORES > <i>Relaciones específicas del sector</i>	100%	100%	100%	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	
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		0	0	0	-		
PR3	Principal	Tipo de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y % de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > <i>Compromiso con los derechos de los pasajeros, Compromiso con la transparencia en precios, Atención a pasajeros con necesidades especiales</i>	100%	100%	100%	-		
PR4	Adicional	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		23	21	17	-19,05%		
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > Compromiso con la Calidad	Cualitativo					RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
PR6	Principal	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Canales de comunicación > Ética publicitaria > 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros	Cualitativo					PUBLICIDAD Y PATROCINIO
PR7	Adicional	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		0	0	0	-		
PR8	Adicional	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros	1	0	0	-		RIESGOS Y SEGURIDAD
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		0	1	0	-		RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE

INDICADORES NO APLICABLES				Área responsable
Código GIR	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.	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad	Iberia no opera en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o 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 y de la tarjeta de embarque electrónicos, tanto en los servicios de pasaje como de carga, y la gestión de residuos de las actividades de tierra, que se detallan en el <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 en zonas urbanas, por tanto, sin impactos significativos en estos aspectos.	RECURSOS HUMANOS
HR10	Principal	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Este indicador no es aplicable a la actividad de la compañía. La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto sin impactos significativos en estos aspectos.	
HR11	Principal	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No ha habido quejas sobre derechos humanos	
SO9	Principal	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Este indicador no es aplicable a la actividad de la compañía. La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto sin impactos significativos en estos aspectos.	
SO10	Principal	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Este indicador no es aplicable a la actividad de la compañía. La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto sin impactos significativos en estos aspectos.	

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

### VMS-Nº 011/13

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

#### **IBERIA, I.A.E OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL**

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012**

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 21 de marzo de 2013, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

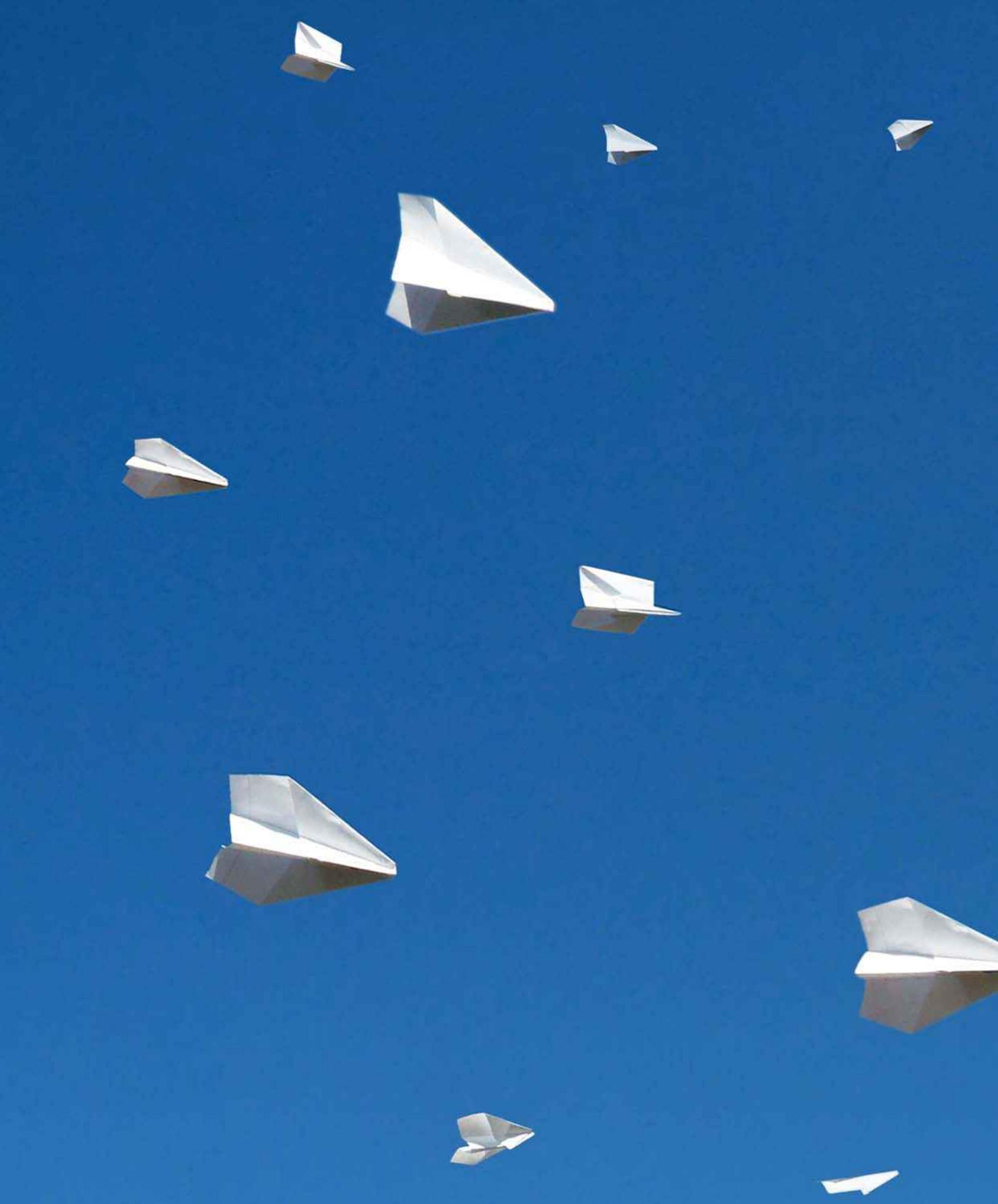
La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-012/13 de fecha 30 de enero de 2013 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 6 de mayo de 2013

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación.

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR



<http://grupo.iberia.es>

© 2012 IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL

**IAG** INTERNATIONAL  
AIRLINES  
GROUP