



INFORME  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA  
2013

IBERIA 

# Guía de contenidos

<b>CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO</b>	<b>4</b>
<b>0. ACERCA DE IBERIA</b>	<b>6</b>
<b>1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA</b>	<b>16</b>
1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa	16
1.2 Análisis de impactos	22
1.3 Premios y reconocimientos en 2013	23
<b>2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>26</b>
2.1 Canales de comunicación	26
2.2 Acciones	27
2.3 Posturas públicas	28
<b>3. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>29</b>
3.1 Enfoque de Gestión	29
3.2 Cambio Climático	32
3.3 Calidad del aire local	39
3.4 Ruido en el entorno aeroportuario	39
3.5 Consumo de recursos	40
3.6 Residuos	41
3.7 Entorno y biodiversidad	42
<b>4. CLIENTES</b>	<b>44</b>
4.1 Enfoque de Gestión	44
4.2 Compromisos con los pasajeros	45
4.3 Atención a los Clientes	53
4.4 Proveedores	53

<b>5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES</b>	<b>56</b>
5.1 Enfoque de Gestión	56
5.2 Desarrollo de los negocios de Iberia en 2013	56
5.3 Gobierno Corporativo	57
5.3.1 Gestión de Riesgos de Negocio	58
5.4 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción	59
5.5 Gestión de la innovación	61
<b>6. EMPLEADOS</b>	<b>62</b>
6.1 Enfoque de Gestión	62
6.2 Plantilla y relaciones laborales	64
6.3 Satisfacción, comunicación interna y motivación	68
6.4 Formación y Desarrollo	75
6.5 Ética y Códigos de Conducta	78
6.6 Igualdad de oportunidades y diversidad	78
6.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar	80
6.8 Seguridad y salud laboral	80
6.9 Beneficios sociales	83
6.10 Voluntariado social	85
6.11 Empleo de personas con discapacidad	88
<b>7. SOCIEDAD</b>	<b>89</b>
7.1 Enfoque de Gestión	89
7.2 Contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas	89
7.3 Principales colaboraciones	95
7.4 Participación en asociaciones y fundaciones	97
<b>8. ANEXOS</b>	<b>99</b>
Indicadores según Global Reporting Initiative	99
Certificado de verificación	114

# Carta del Presidente Ejecutivo



**Luis Gallego**  
Presidente Ejecutivo

Al igual que en años anteriores, presentamos nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa. En este documento recogemos las actividades y proyectos implantados para promover el desarrollo socioeconómico sostenible.

Entre las actividades desarrolladas en 2013 destaca el cambio de imagen de la Compañía. La nueva imagen de marca nos va a identificar durante los próximos años con los valores por los que queremos que se nos reconozca: afinidad, talento y empuje. No se ha tratado solo de cambiar el logotipo de la Compañía, sino de conseguir un cambio que se refleje en todos los productos y servicios prestados. La nueva imagen de marca es una inversión a futuro, y refleja el compromiso adoptado con los accionistas, empleados y clientes para la mejora continua en todas nuestras actividades.

Inspirada en la cultura española y su influencia en el mundo, la nueva imagen pretende transmitir un mensaje actualizado que refleje los profundos cambios que se suceden en Iberia.

En el ámbito interno, dentro del proceso de transformación llevado a cabo en 2013, Iberia ha realizado importantes cambios con los objetivos de ajustar sus costes, incrementar los ingresos y mejorar la percepción de los clientes. Entre ellos, una nueva organización publicada en 2013 que se caracteriza por ser más plana, con un menor número de niveles de dependencia; más ágil y flexible en la toma de decisiones. Todos los cambios derivados del proceso de transformación de la Compañía, así como el Plan de Futuro en el que trabaja Iberia, reflejan el claro compromiso de asegurar la sostenibilidad de futuro de la Compañía y generar valor al accionista.

Durante el año 2013, Iberia ha continuado con el programa de transformación cultural Avanza, implementando un modelo de gestión enfocado en las personas, revisándose durante este año todas las políticas y procesos de Recursos Humanos.

En relación con el cuidado del medio ambiente, la reducción de las emisiones de efecto invernadero sigue siendo uno de nuestros

principales objetivos. Durante este ejercicio con los cambios de actividad, la renovación de la flota y la adopción de las mejores prácticas en la operación del avión, la Compañía ha reducido sensiblemente, más de un 20%, las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Durante este año se han incorporado a la flota de la Compañía 3 unidades nuevas de la familia Airbus 320, así como 5 nuevos Airbus 330 para las rutas de largo radio, que cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible.

En cuanto a la acción social, destaca el acuerdo firmado entre UNICEF, Amadeus e Iberia para implementar en Iberia.com una plataforma de microdonativos que está permitiendo que nuestros clientes, durante el proceso de compra de billetes, realicen donaciones que son destinadas íntegramente por UNICEF a proyectos de supervivencia infantil. Iberia siente un enorme orgullo por ser la primera aerolínea que forma parte de un proyecto de estas características.

Se debe finalmente destacar la excelente labor desarrollada durante 2013 por la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia y por Mano a Mano. La primera, 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. Iberia colabora activamente mediante la contratación de servicios a su Centro Especial de Empleo y con donaciones directas.

La segunda fue fundada en 1994 por empleados de Iberia, y es la ONG que sustenta las principales labores de acción social de la Compañía, enfocando sus esfuerzos en el traslado de niños enfermos sin recursos para ser operados en España y aprovechando los espacios libres de las bodegas de carga enviando ayuda humanitaria a aquellos países donde se necesita.

Es voluntad de Iberia continuar impulsando todas las labores de Responsabilidad Corporativa, adecuando la misma a los más altos estándares internacionales.

# 0. Acerca de Iberia 2013

## PRINCIPALES LOGROS DE 2013

### Nueva Imagen

En Noviembre de 2013, Iberia ha presentado su nueva imagen que simboliza una nueva etapa y los nuevos planes para el futuro.



La renovación de la marca va mucho más allá de la utilización de un nuevo logotipo y nuevos colores, la nueva imagen aporta una contribución sustancial a la meta de lograr una Iberia más fuerte, más moderna y más competitiva.

Se trata de una renovación total que abarca todos y cada uno de los aspectos que tienen que ver con nuestro trabajo, nuestra actitud y nuestra forma de trabajar y, sobre todo, con nuestros valores: **Afinidad, Empuje y Talento**.

Cerca de 9.000 personas han sido entrevistadas durante la fase de diseño de la imagen, incluyendo tanto a clientes como a empleados. Ha sido un proceso interdisciplinario, con la participación de varios departamentos internos, y el asesoramiento de los principales consultores de marcas nacionales e internacionales. Inspirada en la cultura española y su influencia en el mundo, la nueva imagen pretende transmitir una expresiva afirmación de la vida y un mensaje actualizado que refleje los profundos cambios que se suceden en Iberia.



El 21 de Noviembre se presentó en la T4 de Madrid-Barajas el primer avión con la nueva imagen de la compañía, el quinto Airbus A330 que se incorpora a la flota de la compañía y que ha sido bautizado con el nombre de Juan Carlos I. Su Majestad el Rey Juan Carlos se mostró agradecido durante el evento y señaló que "los colores y la nueva imagen conservan, como no podría ser de otra manera, la esencia de la compañía y del país al que representan."



## Nueva iberia.com

Ha sido una revolución digital dentro del sector aéreo. Una página mucho más ágil y sencilla de utilizar, que se adapta a las necesidades del cliente, interacciona con él y le ofrece un trato individual, con productos a la carta, y donde los procesos de búsqueda de un vuelo, reserva del viaje y facturación resultan ahora más rápidos e intuitivos.



Con cerca de 300.000 visitas diarias, la web dispone de 46 versiones, incluidas la de todos los países a los que vuela Iberia en Europa, América, África y Oriente Medio y está disponible en ocho idiomas: castellano, catalán, inglés, francés, alemán, italiano, portugués y ruso.

## Nuevos productos y servicios



La Compañía continua invirtiendo en la mejora continua de su servicio, con un claro enfoque a lograr satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Iberia ha modificado su Clase Business de largo radio con butacas más amplias, conexión a internet, estrenos de cine con un nuevo

sistema de entretenimiento a bordo, cocina gourmet y una excelente bodega, además de un cuidado servicio en tierra antes de volar.

La nueva Clase Turista para largo radio cuenta con pantallas táctiles individuales de 9 pulgadas con navegación intuitiva y acceso a películas de actualidad y estrenos internacionales.

Estas mejoras están instaladas en toda la flota A330 y se están instalando gradualmente en la flota A340.

### La T4 nuestro HUB

Iberia ha creado su hub (centro de distribución de vuelos) en torno a la T4 de Madrid-Barajas, uno de los aeropuertos europeos más modernos y con más potencial de crecimiento.

La T4 ha sido elegida por Skytrax la tercera mejor terminal del mundo en 2013, a partir de una encuesta a más de 12 millones de pasajeros en cerca de 400 aeropuertos de todo el mundo.

Aquí operan el 90 % de nuestros vuelos, y conectan el 70 % de nuestros pasajeros en vuelos de largo radio.



El Comité de Dirección de Iberia aprobó en 2013 el nuevo organigrama general de la Compañía, adecuado a la situación de la Compañía, a las mejores prácticas del mercado y los retos de futuro.

El desarrollo de la nueva estructura organizativa refuerza los principios fijados por la Dirección:

- Nuevo desarrollo de la planificación estratégica del negocio
- Orientación y cercanía al cliente
- Agilidad y eficiencia en la toma de decisiones
- Aumentar la cooperación y coordinación entre áreas

### NUEVA ORGANIZACIÓN INTERNA

Esta nueva organización compuesta por Directores, Gerentes y Managers que suman en total 208 personas, supone un 50 por ciento menos de puestos de estructura que en la organización anterior.

## CIFRAS IBERIA 2013

### Iberia Líneas Aéreas

Somos la aerolínea de referencia en España y líder en las rutas entre Europa y América Latina.

#### Líder

en España y mercado Europa-Latinoamérica

**101**

Destinos

**38**

Países

**220**

Destinos en código compartido con otras aerolíneas

**128**



Aviones

**72**

Iberia

**15**

Iberia Express

**42**

Air Nostrum

**42** corto y medio radio y **30** largo radio

Corto y medio radio

Corto y medio radio

### Iberia Mantenimiento Aeronáutico

Realizamos el mantenimiento y reparación de nuestros aviones, motores y componentes, y también los de un centenar de compañías de todo el mundo.

**+de 80**

Años de experiencia

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

de instalaciones especializadas  
(7 hangares)

**100**

Clients  
Internationales

**183**

Motores  
revisados

**3 millones**

de horas/hombre

## Iberia Servicios Aeroportuarios

Somos el primer operador de Handling de España, y el único que ofrece un servicio global.

**41**

Aeropuertos en los que opera

**310.000**

Aviones asistidos

**8.000**

Equipos de asistencia

**73 millones**

de pasajeros atendidos

## Carga

La comercialización de los espacios de las bodegas de los aviones de Iberia y British Airways para el transporte de carga se realiza a través de IAG Cargo, creada en abril de 2011. IAG Cargo es la séptima compañía de transporte de carga aérea del mundo. Cuenta con una plantilla conjunta de 2.400 personas y está presente en más de 350 destinos, entre ellos los 120 aeropuertos más importantes del mundo en cuanto a la carga aérea se refiere. Respecto a la actividad en Iberia:



- Gestiona la carga en propio y de cerca de 60 compañías asistidas.
- Terminales en Madrid, Barcelona, Tenerife y Gran Canaria, además de en Bogotá (Colombia), Caracas (Venezuela), La Habana (Cuba) y México D.F.
- La terminal de Madrid con una superficie total de 53.000 metros cuadrados cuenta con 37 muelles para la carga y descarga, además de un almacén robotizado.
- Cuenta un hotel para animales vivos, dos Puestos de Inspección Fronteriza (PIF), espacios para la gestión de mercancía perecedera así como cámaras específicas para el

almacenamiento de medicamentos y productos biológicos a diferentes temperaturas.

## CIFRAS IAG 2013



International Airlines Group es uno de los grupos de líneas aéreas más grandes del mundo con 435 aviones que vuelan a 230 destinos y transportan alrededor de 67 millones de pasajeros cada año. Es el tercer grupo más grande de Europa y el sexto del mundo en cuanto a ingresos.

Creada en enero de 2011, IAG es la compañía holding de British Airways, Iberia y Vueling. Es una sociedad registrada en España cuyas acciones se cotizan en las Bolsas de Valores de Londres y España. Las oficinas centrales corporativas de IAG se encuentran en Londres, Reino Unido.

### Sinergias obtenidas en 2013 en IAG

Sinergias netas adicionales en 2013

Ingresos: 66m€  
Costes: 56m€  
**Total: 122m€**

El Grupo inició el Programa de **externalización** de funciones transaccionales

Función unificada de ventas en **19** Gerencias en 2013 (Portugal, Marruecos, Israel y Países Nórdicos)

Sinergias adicionales en contratos de Handling en tierra, en **7 de los principales aeropuertos europeos**

Ampliación de la oferta a través de acuerdos de código compartido, **19** nuevos en 2013, con un total de 58 (Buenos Aires, Rio de Janeiro y Sao Paulo obtuvieron unos resultados destacados)

El nuevo pedido de aviones de largo y corto radio generará de **20 a 30m€** al año

## Principales socios

**British Airways** es la mayor compañía aérea internacional del Reino Unido y una de las principales compañías de transportes premium a escala mundial. La compañía tiene su sede principal en Londres, el mayor mercado de viajes premium del mundo, y posee una fuerte presencia en los aeropuertos de Heathrow, Gatwick y London City.



Con una de las redes de servicios aéreos regulares más extensas del mundo, British Airways opera vuelos, junto con socios con los que mantiene acuerdos de explotación conjunta de rutas aéreas, código compartido y franquicia, a más de 400 destinos internacionales. A finales de diciembre de 2011, la compañía operaba un total de 245 aviones.

**Vueling** inició sus operaciones en julio de 2004 con una flota de dos Airbus 320, cuatro rutas y el objetivo de ofrecer un excelente servicio al cliente a precios competitivos. Nueve años más tarde, Vueling es la compañía líder en el aeropuerto de Barcelona-El Prat y opera 208 rutas en más de 105 ciudades de Europa, Oriente Próximo y África. La aerolínea cuenta con 17 bases operacionales y ha transportado más de 70 millones de pasajeros.




**IBERIA EN  
EL SECTOR:  
ONEWORLD**

Iberia forma parte de una de las tres grandes alianzas mundiales de compañías aéreas, oneworld, también integrada por Air Berlin, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, LATAM, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Jordanian y S7 Airlines.

El perfil de compañía oneworld es una compañía líder en sus mercados naturales y con vocación de ofrecer a sus clientes un producto y un servicio con los más altos estándares de calidad. Por ello oneworld que apuesta por la calidad, que ofrece una red mundial que une los destinos preferidos por nuestros clientes, una experiencia de viaje inmejorable enfocada en facilitar las conexiones en los aeropuertos y una cartera de beneficios orientada a proporcionar una atención exclusiva y preferente a los pasajeros Business y a los viajeros frecuentes.

---

## 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.

---

En 2010, Iberia, American Airlines y British Airways firmaron un Acuerdo de Negocio Conjunto para explotar de forma conjunta las rutas que unen Europa con Norteamérica. Durante este ejercicio 2013, Finnair se ha incorporado a este acuerdo de negocio conjunto.

**IBERIA EN EL  
SECTOR: JOINT  
BUSINESS  
AGREEMENT**

Juntas, estas Compañías ofrecen:

---

**554**

Destinos

---

**190**

Vuelos diarios

---

**7**

Centros de conexión: Madrid, Londres-Heathrow, Nueva York, Chicago, Miami, Los Ángeles y Dallas.

Este negocio suma aproximadamente 7.500 millones de dólares de ingresos al año.

# 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 alineararlo con las directrices estratégicas en vigor.

El Modelo de Responsabilidad Corporativa acordado por todos los responsables implicados consta de los siguientes elementos: Concepto, Política, Grupos de interés y Estándares internacionales.

### **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.

## Areas relacionadas con la Responsabilidad Corporativa

Dirección	Área	Responsabilidad
Comercial	Experiencia del Cliente	Relación directa con <b>Clientes</b> . Gestión de la calidad del servicio
	Marketing	Diseño del servicio al <b>Cliente</b> . Gestión de la publicidad, marca y patrocinio.
Comunicación	Prensa y Comunicación Interna	Sistemas de comunicación externa ( <b>Clientes, Grupos de Interés</b> ) e interna ( <b>Empleados</b> )
Desarrollo Red y Alianzas	Alianzas y Asuntos Aero-políticos	Relación con <b>Organismos Reguladores, Asociaciones</b> y desarrollo de alianzas estratégicas
Planificación Estratégica y Finanzas	Control de Gestión y Administración	Sistemas de control interno de la información financiera. Reporting al <b>Accionista</b> .
	Compras	Relación directa con <b>Proveedores</b>
	Innovación	Gestión de los proyectos de investigación y desarrollo.
Producción	Calidad operacional	Seguridad y calidad operacional frente a <b>Clientes</b>
	Servicio a bordo y operaciones	Relación directa con <b>Clientes</b> en vuelo.
Servicios Aeroportuarios	Aeropuertos Nacionales e Internacionales	Relación directa con <b>Clientes</b> en los aeropuertos (Pasajeros y Compañías asistidas).
Técnica	Mantenimiento Aeronáutico	Relación directa con <b>Clientes</b> en la labor de mantenimiento (Iberia y Compañías asistidas).
Corporativa	Recursos Humanos	Relación directa con los <b>Empleados</b>
	Cumplimiento Normativo, Riesgos Corporativos y RSC	Coordinación de la política de Responsabilidad Social Corporativa
		Gestión de los proyectos de Acción Social ( <b>Sociedad</b> )
		Diseño e implementación de las políticas Medioambientales.
		Implementación de la política anticorrupción y de cumplimiento normativo.
	Coordinación de Emergencias	Planes de contingencia en caso de crisis



## 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 e iberoamericano.
- 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, 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 (10 Principios).
  - Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.
  - Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.
- 

## 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, 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,

- 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.

## PUNTUALIDAD

En diciembre de 2013, Iberia se situó como una de las aerolíneas internacionales más puntuales del mundo, tal como reflejó el informe mensual que elabora FlightStats, consultora líder en información de vuelos, servicios y aplicaciones de la industria de los viajes. En concreto, la puntualidad media del 88 por ciento en toda su red colocó a la Compañía en la tercera posición del mundo.

## MADRID EXCELENTE



En 2013 Iberia ha obtenido la Marca MADRID EXCELENTE. Este reconocimiento lo concede la Comunidad de Madrid, y tiene como objetivo impulsar la innovación, la calidad y el compromiso de las

empresas madrileñas con su propio futuro y con la Comunidad que las alberga. Conviene recordar que Iberia tiene su base en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, desde donde operan la mayor parte de sus vuelos. Este reconocimiento se ha obtenido tras superar la Compañía una auditoría externa para verificar el cumplimiento de requerimientos en las siguientes áreas: Principios fundamentales de la Excelencia en Gestión, Responsabilidad Social Corporativa (económica, ambiental y social) y confianza de los consumidores.

## PREMIO AL PROYECTO ÁGORA

Iberia recibió en 2013 el premio de la Fundación Dintel a los "Mejores Proyectos Tecnológicos en Movilidad" por la implantación del proyecto Ágora. Este proyecto lanzado por la Compañía en 2012 está centrado en la Terminal 4 del Aeropuerto de Madrid y su objetivo es situar este Hub entre los aeropuertos de referencia mundial. Este premio reconoce que Ágora posee un

## 1.3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EN 2013

alto componente tecnológico y contiene innovadoras iniciativas basadas en la “movilidad” de numerosos servicios.

### **PREMIO AL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Centro de Atención a Clientes Platino y Oro de Iberia ha recibido en 2013 el premio al Mejor Servicio de Atención al Cliente en el sector de Transporte, otorgado por Contact Center en la 4ª edición de sus galardones.



### **PREMIO A LA ESCALA DE MÁLAGA POR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

AENA en el Aeropuerto de Málaga ha entregado a Iberia en 2013 el premio a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales. La Compañía ha sido distinguida con este galardón entre las más de 300 empresas que desarrollaron su labor en el recinto aeroportuario.

### **PREMIO A LA MEJOR ESTRATEGIA EN REDES**

En 2013 Iberia recibió también el premio a la empresa con la mejor estrategia en redes sociales, otorgado por los especialistas en comunicación PR Noticias a lo más destacado del mundo del periodismo y la Comunicación. “La aerolínea se ha reinventado y ha puesto a las redes sociales en el eje de su nueva política de clientes, con los que mantiene un trato más cercano y eficaz”, señalaron desde PR Noticias.



## 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. Entre estos destaca su estrategia de comunicación en las Redes Sociales.



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



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



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



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

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. En 2013 ha vuelto a destacar la utilización de Twitter y Facebook para resolver en tiempo real problemas y dudas de los clientes. A finales de 2013, la compañía tenía 1.096.881 amigos en Facebook y 286.056 seguidores en Twitter, habiéndose casi duplicado el número de seguidores respecto de 2012.

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). Entre los canales incorporados en 2013 destacan Instagram, Pinterest, LinkedIn y Love2fly.

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.

### 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.

Durante 2013, la compañía ha participado activamente, entre otros, en los siguientes foros de intercambio de experiencias entre grupos de interés (eventos multi-stakeholder):

## 2.2 ACCIONES

- El 10 de abril, Iberia participó en la Jornada **“Nuevo Sistema de Comercio de Emisiones de CO<sub>2</sub>”**, que contó con la asistencia de los profesionales más importantes del sector y que estuvo organizada por el periódico económico Expansión.
- El 16 de diciembre Iberia participó en el Congreso **“Responsabilidad empresarial y transformación social”**. El Congreso estuvo organizado por la Fundación Grupo Develop y por Bureau Veritas.
- **Curso de Transporte Aéreo y Cambio Climático**, Edición 2013 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.

---

### **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 2013:

- **Transformación de la Compañía; Acuerdo laborales:** Durante 2013 Iberia ha adoptado un conjunto de medidas laborales con objeto de garantizar la rentabilidad y el futuro de la Compañía dentro del panorama de crisis económica existente.
- **Ayuda humanitaria y Acción Social:** La Compañía es consciente de la creciente necesidad de ayuda humanitaria tanto a nivel nacional como internacional. La Compañía apoya en la medida de lo posible los proyectos ligados al transporte de carga y personas con fines sociales.
- **Protección del medioambiente:** Iberia es consciente del impacto ambiental ligado al transporte aéreo. Iberia está adoptando las medidas que están en su mano, dadas las limitaciones tecnológicas actuales, con el fin de minimizar este impacto.
- **Gestión de Residuos:** La adecuada gestión de los residuos es uno de los mayores retos de la sociedad. En España se generan unos 500 kilos de residuos por habitante y año. Iberia forma parte de un Grupo Trabajo coordinado por IATA (Asociación Internacional de Líneas Aéreas) para identificar medidas que garanticen la adecuada gestión de los residuos de catering.

### 3. | Medio ambiente



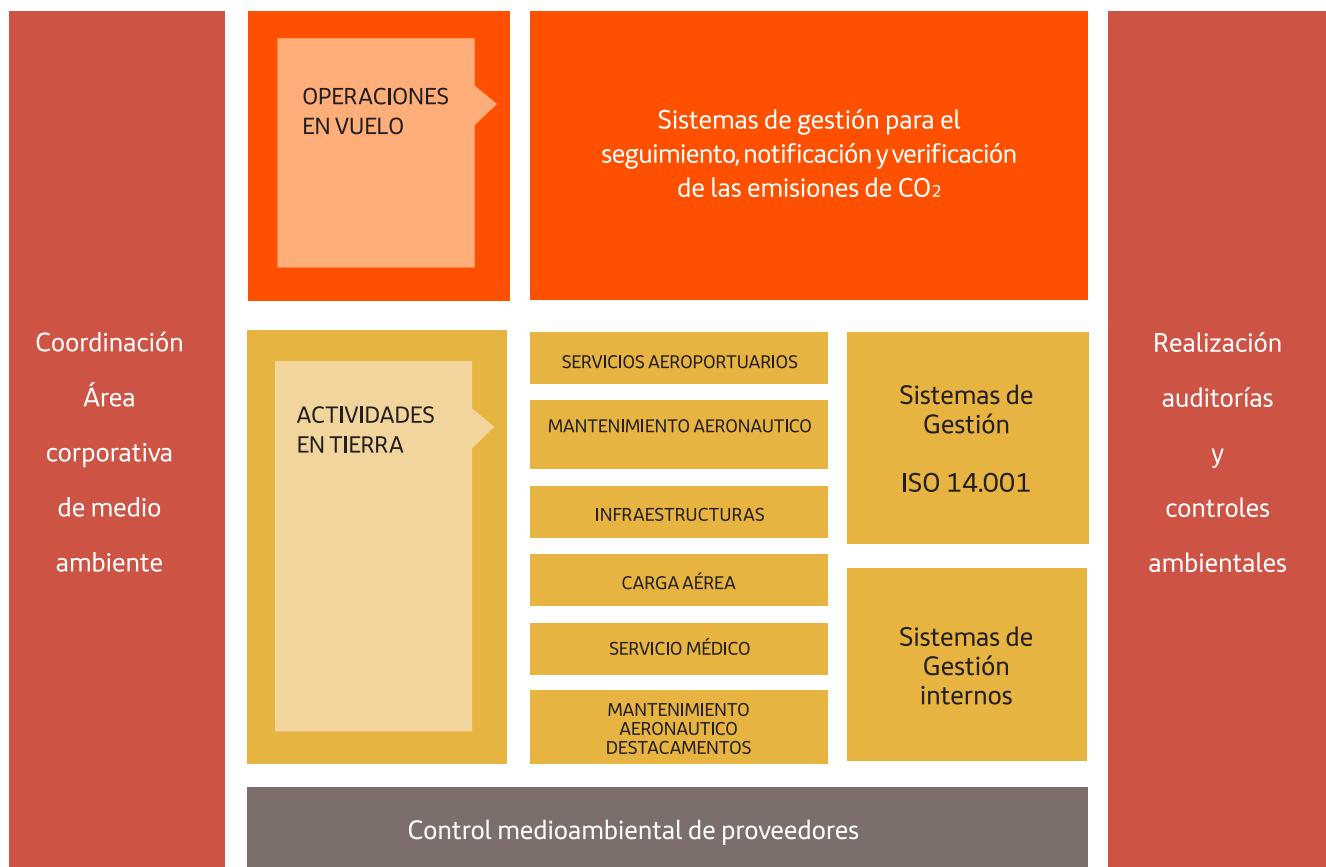
La protección medioambiental es una de las prioridades corporativas de Iberia. La Compañía se esfuerza permanentemente en mantener un equilibrio entre el desarrollo de sus actividades y el impacto que éstas puedan generar en su entorno.

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.

#### 3.1 **ENFOQUE DE GESTIÓN**

##### **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:



Durante 2013, 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.

Asimismo, la flota de Iberia durante 2013 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 y auditorías internas y externas, entre otros aspectos.

## 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 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.

---

**3.2  
CAMBIO  
CLIMÁTICO**

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

**Renovación de la flota:**

Iberia posee una flota de aviones moderna. Al finalizar 2013 ésta tenía una edad media de 8,4 años, cuando según IATA, la edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 11 años.

Durante este año se han incorporado a la flota de la Compañía 3 unidades nuevas de la familia A-320, así como 5 nuevos Airbus 330 para las rutas de largo radio, que cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible, lo que supone un ahorro final por avión de un 15% de queroseno comparado con los actuales Airbus 340-300 a los que están sustituyendo.

**Otras medidas:**

Durante 2013 se ha mantenido la adopción de medidas para la reducción del consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO<sub>2</sub>, tales como: reducción del combustible que se carga en cada vuelo a través de la reasignación de aeropuertos alternativa más cercanos a los de destino, renovación del interior de aviones con asientos más ligeros, reducción de la altura de aceleración y reducción de empuje a 1.000 pies sobre la elevación del aeropuerto, procedimiento de uso de aterrizaje en CONF 3 y reversas en ralentí IDLE y realización de estudios de esperas reales en varios aeropuertos (p.ej. MAD) para planificar el combustible necesario.

Además continúan los ahorros que comenzaron cuando en octubre de 2012 se implantó el nuevo plan de vuelo SABRE que mejora el cálculo de combustible planificado a cargar en el avión y optimiza no sólo el coste del combustible sino el coste total del vuelo.

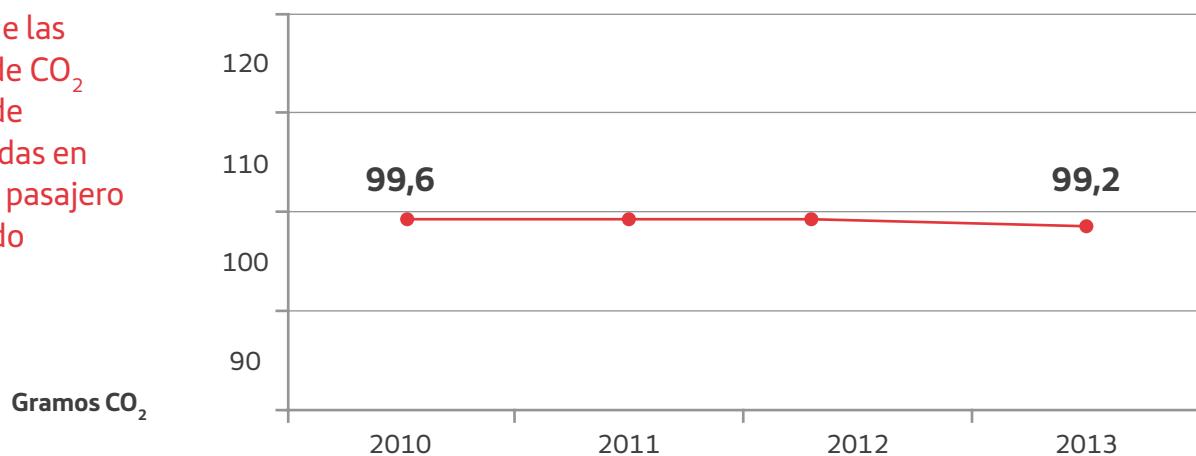
En 2013 también se ha mejorado la eficiencia energética y se han reducido las emisiones a través de la programación de los vuelos, la asignación de flotas para las diferentes rutas y la optimización del factor de ocupación. En concreto, el factor de ocupación en 2013 ha sido de un 79%, por encima de 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 9,9 horas por avión al día.



## Emisiones de CO<sub>2</sub> en 2013

A través de las medidas citadas anteriormente, la Compañía ha conseguido mantener en los últimos 4 años sus emisiones de CO<sub>2</sub> por pasajero y kilómetro transportado por debajo de los 100 gramos. En 2013 estas emisiones fueron de 99,2 gramos.

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



## Otros Proyectos contra el Cambio Climático:



### Nuevos Trolleys Superligeros:

Durante 2013 Iberia ha culminado el cambio progresivo de los trolleys que se utilizan para el Catering de los aviones, iniciada en 2012; 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 total de emisiones obtenida con esta medida para toda la flota en 2013 ha sido de aproximadamente 6.100 toneladas CO<sub>2</sub>.

### Nueva pintura más ligera para los aviones

Iberia incorporó en 2013 un nuevo sistema de pintura para los aviones que mejora la aerodinámica y que es más ecológico al reducir el consumo de combustible. Se trata del sistema Basecoat/ Clearcoat, que permite ahorrar un 30 % de materiales, así como de tiempo efectivo de trabajo. La Compañía es una de las primeras aerolíneas en el mundo en utilizar este innovador sistema. El sistema Basecoat/Clearcoat consiste en la aplicación de los colores en una sola capa por medio del componente Basecoat. Éste se encuentra altamente pigmentado, lo que permite conseguir opacidad con muy bajos espesores de pintura y en una sola mano, mientras que hasta ahora, los esquemas precisaban, como mínimo, de dos y tres capas.

El proceso finaliza con la aplicación de un barniz transparente, llamado Clearcoat, que le da al avión un brillo muy alto, conocido como "efecto mojado", que a su vez actúa como protector externo del avión frente a los agentes atmosféricos y erosión. Con este sistema se reduce el peso de la pintura del avión y por tanto el consumo de combustible, requiere menos ciclos de pintura, así como menos lavados durante su vida útil.



#### **Biocombustible procedente de microalgas:**

Iberia participa con AENA (la Autoridad Aeroportuaria española) y la empresa AlgaEnergy en un proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas. Las microalgas se cultivan en una planta de experimentación tecnológica instalada junto al aeropuerto de Madrid- Barajas.

El centro investiga, experimenta con y encuentra la manera de mejorar las tecnologías de captura de CO<sub>2</sub> y el cultivo de microalgas, que se utiliza para producir biomasa, de la que a continuación se obtienen biocombustibles. La planta puede producir entre 3 y 4 toneladas de biomasa al año ( una hectárea de algas captura la misma cantidad de CO<sub>2</sub> que 33.000 árboles en 22 hectáreas ).

Iberia abastece de agua a partir de su centro de mantenimiento La Muñoz Planta de tratamiento para su posterior utilización como alimento para el cultivo de estos organismos. En un futuro próximo

Iberia también suministrará CO<sub>2</sub> a la planta desde sus instalaciones de prueba de la bancada del motor en las inmediaciones. El objetivo final de esta participación es promover la producción de biocombustibles que ayuden a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas durante la operación de la flota de Iberia .

### **IAGOS:**



El proyecto IAGOS, 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>, NOX) y partículas del aire (aerosoles y nubes), evaluando la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo. En noviembre de 2013 se inició la instalación en el A340-300 EC-GUQ de Iberia de uno de estos equipos, que estará certificado y listo para comenzar las mediciones a principios de 2014. De esta forma Iberia es la primera aerolínea española y la tercera europea que colabora en un proyecto científico de esta envergadura.

### **Calculadora de CO<sub>2</sub>**

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 nuestras webs iberia.com y web corporativa de la Compañía hay disponible una calculadora de CO<sub>2</sub> que permite estimar las emisiones de carbono por trayectos.

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



Origen:

Destino:

Clase:  

Trayecto:  Ida y vuelta  Sólo ida

Nº de viajes:  

Nº de pasajeros:  

**Calcular**

## Actividades tierra

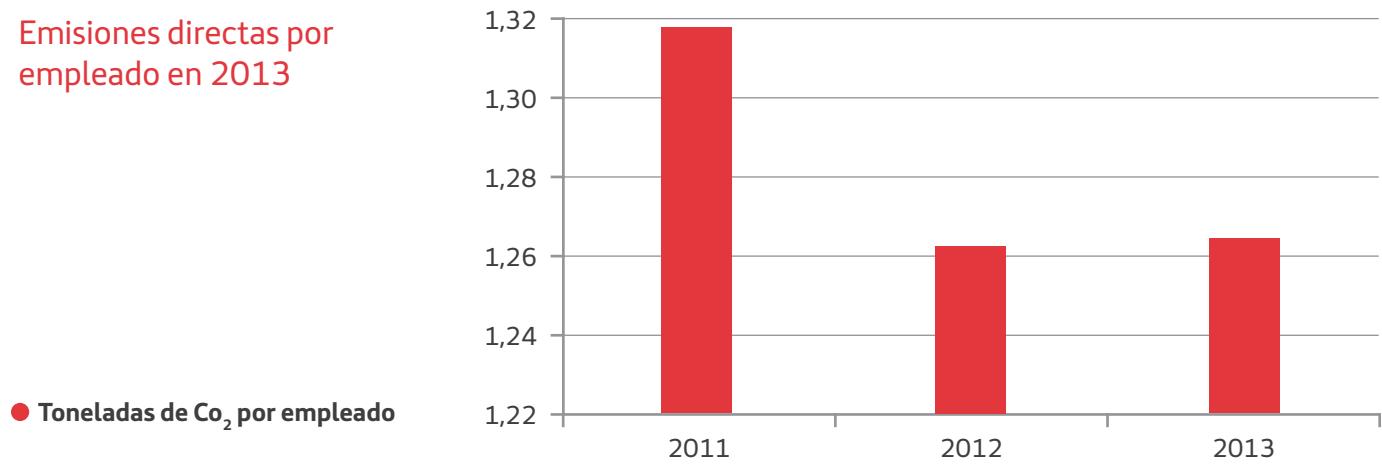
Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero derivadas de las actividades en tierra de Iberia suponen el 1,6% del total generadas por la compañía. Siguiendo la metodología GHG Protocol, las emisiones se pueden clasificar en:

- 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.

En 2013 las emisiones directas representan el 30% del total de las emisiones de las actividades en tierra, mientras que las indirectas representan el 35% del total y el resto corresponde a otras emisiones indirectas (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. En el año 2013 el dato global de emisiones ha descendido 9%, con respecto al anterior año; aunque si tenemos en cuenta este dato por empleado, se ha producido un leve incremento de este tipo de emisiones; esto es debido a la reducción de plantilla (9% menos) producida en 2013.

Emisiones directas por empleado en 2013



Teniendo en cuenta el dato global de emisiones, observamos un descenso en todas las emisiones del alcance 1, calderas de gas natural y gasóleo utilizadas en las zonas industriales, debido a la utilización de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia energética en los procesos industriales de mantenimiento aeronáutico. Además se reducen las emisiones derivadas de los vehículos en propiedad o en renting utilizados, debido a la

reducción del parque automovilístico y gracias al nuevo sistema de repostaje de los equipos tierra implantado en las instalaciones aeropuertuarias.

*Para obtener una información completa del inventario de emisiones de CO<sub>2</sub> de la Compañía, se puede consultar los anexos de este Informe.*

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. A día de hoy esta disminución representa un 40% de reducción total desde la introducción de la primera medida.

Iberia cumple al 100% con los estándares de NOx de OACI (CAEP 1 y 2) así como con las buenas prácticas definidas en el CAEP4. Si bien el estándar más restrictivo el CAEP 6 no aplica a los motores de los aviones de la compañía, se ha analizado su cumplimiento como buena práctica alcanzándose un 65%.

En los próximos años se espera un aumento de este porcentaje por la introducción de la nueva flota A-330.

Las emisiones totales de NOx de Iberia se han reducido a su vez un 40% desde 2010.

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

La situación en 2013 de la flota de Iberia en relación con el estándar de ruido que le aplica (Capítulo 3) refleja un cumplimiento en el 100% de los estándares, así como un cumplimiento del 79% del estándar más restrictivo y silencioso (Capítulo 4), que aunque no

### 3.3

## CALIDAD DEL AIRE LOCAL

### 3.4

## RUIDO EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO

le es de aplicación por la fecha de fabricación de las aeronaves, refleja la avanzada tecnología que posee la flota que opera la Compañía.

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

---

## **3.5 CONSUMO DE RECURSOS**

### **Consumo de energía eléctrica**

Durante 2013 el consumo de energía eléctrica se ha reducido un 5,6% a nivel Compañía. La disminución de consumo se debe principalmente a la reducción de los horarios de climatización y modificación de las temperaturas de confort tanto en verano como en invierno respecto al año anterior.

Destacar que a lo largo de 2013 la Compañía ha concentrado sus oficinas ubicadas en el entorno aeroportuario, en un nuevo edificio de oficinas corporativo en Madrid, de este modo se ha conseguido reducir los consumos eléctricos y mejorar la eficiencia energética de las oficinas a nivel general.

### **Consumo de agua**

El consumo total de agua durante el año 2013 se redujo un 5% con respecto al año anterior y un 20% con respecto al año 2011. Entre las razones que explican esta reducción, cabe citar nuevamente el traslado al nuevo edificio de oficinas, los cambios en los modelos de producción y las campañas de sensibilización llevadas a cabo entre los empleados.

## Consumo de papel

El consumo de papel durante el 2013 se ha reducido en un 10%, 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 2013, esta política se ha aplicado al establecimiento de perfiles de impresión individuales, junto con la completa instalación de equipos multifunción (impresora + fotocopiadora + fax + escáner) compartidos en las oficinas, todos ellos procesos que permiten una reducción del consumo papel.

Durante 2013 se ha habilitado la opción de que todos los destinos puedan tener 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.

En lo que respecta a la gestión de residuos y como se puede observar en la gráfica siguiente durante el año 2013 se ha producido un aumento en la cantidad de RSU (Residuos Sólidos Urbanos) a nivel global de compañía. Si examinamos estos aumentos se deben principalmente a los residuos de chatarra procedentes de las actividades en aeropuertos y a la destrucción de papel con documentación confidencial de las oficinas. Este último debido al movimiento de empleados al nuevo edificio de oficinas (NEO); se trata de un edificio sin papeles, lo que ha supuesto un aumento considerable de residuos de papel durante los últimos meses del año 2013, previo a la mudanza al nuevo edificio.

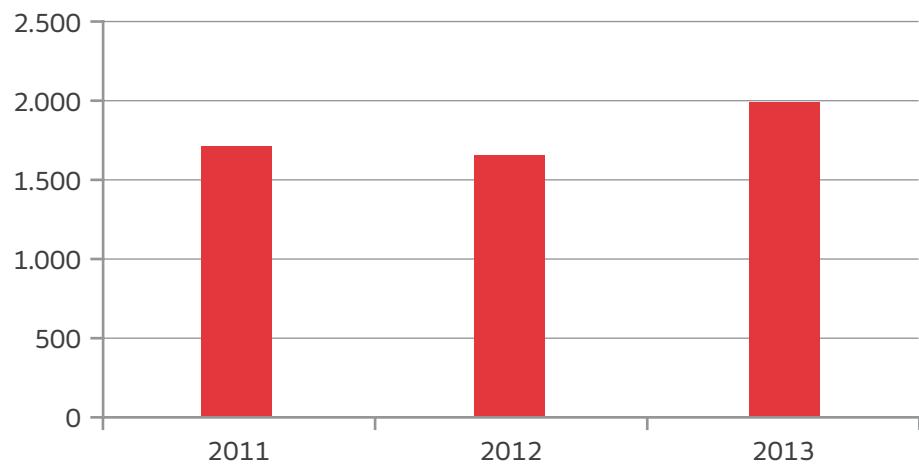
Además decir que este nuevo edificio cuenta con un completo sistema de recogida de residuos urbanos, que permite la

## 3.6 RESIDUOS



segregación de residuos orgánicos y envases plásticos, mediante la ubicación de contenedores diferenciados en todas las plantas del edificio.

Toneladas de RSU  
años 2011 a 2013



Durante el año 2013 Iberia ha participado 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 desarrollarán 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

#### Protección de especies en peligro de extinción

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 de sus hábitats naturales. Como ejemplo de ese compromiso, durante 2013 y por cuarto año consecutivo, Iberia colabora con el proyecto de la Fundación Migres para la reintroducción de estas especies.



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.

## Donaciones contra el cambio climático

Además de poner a disposición de sus pasajeros una calculadora de CO<sub>2</sub> que permite estimar las emisiones de carbono por trayecto, Iberia ofrece adicionalmente la posibilidad de realizar una donación voluntaria para la ayuda en 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 es realizada por organización 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).

# 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:



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 el estándar de 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.

## **Compromiso con los derechos del pasajero**

La Compañía continúa 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.

## **4.2 COMPROMISOS CON LOS PASAJEROS**

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.

Además, conviene destacar que 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.

### **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.

### **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.

## IB-ATIENDE

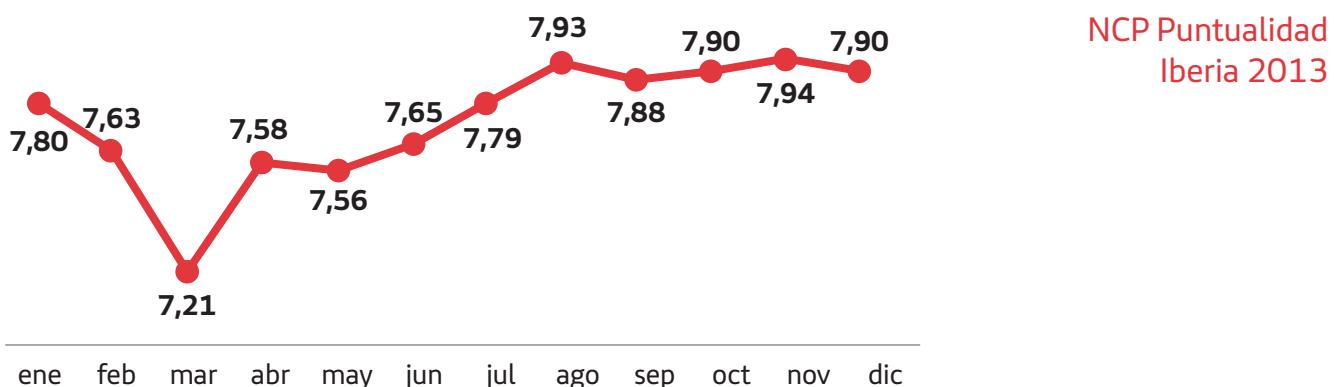
Iberia ha estrenado en 2013 una nueva sala para niños que realizan tránsito en la Terminal 4 de Barajas, acompañados por personal de la compañía. Esta sala ocupa 160 m2, y en ella los menores pueden jugar, ver la televisión, realizar manualidades o utilizar un espacio especialmente reservado para descansar.



## 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' (retrasos superiores a 15 minutos) durante el año 2013, según datos de la compañía, se ha situado en 84%, un 5% superior a la alcanzada en 2012.



## Compromiso con la satisfacción

### 1. 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. El nivel de satisfacción global alcanzado en 2013 ha sido de un 7,30 sobre 10, frente a los 7,17 obtenidos en 2012.

En el año 2013 y a través de la encuesta, Iberia comenzó a calcular dos índices fundamentales :

- 1.** El NPS(Net Promoter Score) que mide el número de "promotores" y "detractores" de la compañía a través de una pregunta de recomendación: Si le preguntara un familiar o amigo, ¿recomendaría a IBERIA? Se consideran detractores aquellos que responden de 0 a 6 y promotores de 9 a 10 (los que asignan un 7 y 8 se consideran indiferentes y no entran a formar parte del cálculo)
- 2.** El NLS(Net Loyalty Score) que se centran en la fidelidad de los clientes a través de la pregunta : En su próximo vuelo si Iberia cubriera ese destino ¿se plantearía volar con nosotros? Al igual que en el NPS ,se consideran detractores aquellos que responden de 0 a 6 y promotores de 9 a 10 (7 y 8 indiferentes).

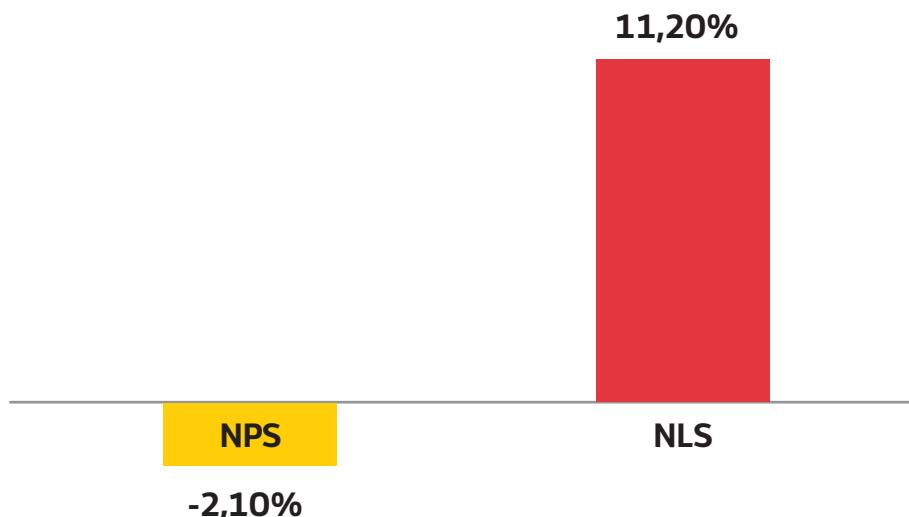
Ambos Índices se calculan de la siguiente manera:

**NPS Y NLS = % PROMOTORES - % DETRACTORES**

PROMOTORES = 9 Y 10

DETRACTORES= 0, 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Los resultados globales de estos dos índices en el año 2013 han sido:

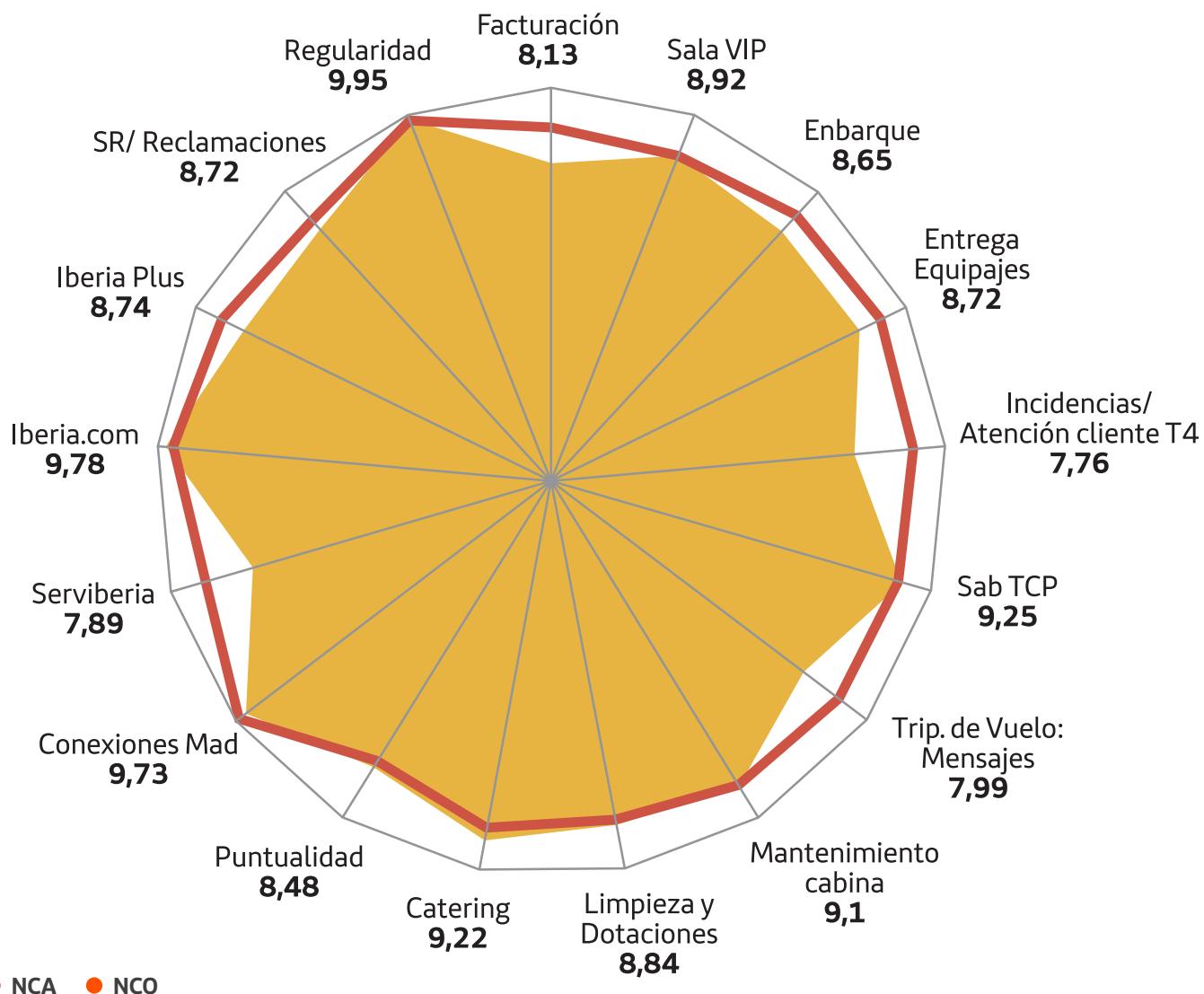


## 2. Resultados del Nivel de Calidad Obtenida

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 aproximadamente 4000 evaluaciones anuales realizadas en los servicios aeroportuarios y vuelo que analizan 300 atributos relacionados con el servicio o la atención al cliente.

También se obtienen resultados de la calidad en otros servicios relacionados con la experiencia del cliente, alcanzando aproximadamente la cifra de 7000 evaluaciones sobre los diferentes Call Center de Iberia.

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 2013 POR SERVICIOS**

El resultado del NCO global en 2013 ha sido de 8,8 con un incremento de 1.15% con respecto al año anterior.

**Iberia ha renovado en 2013 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.

### 4.3

## ATENCIÓN A LOS CLIENTES

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 mejorar el servicio a los clientes, la Compañía posee las siguientes certificaciones:

AREA	PRINCIPALES CERTIFICACIONES	ALCANCE	MAS INFORMACIÓN
IBERIA GENERAL (PASAJE)	ISO 9.001	Gestión de reclamaciones	<a href="http://iberia.com">iberia.com</a>
IAG-CARGO	Cargo 2000	Requisitos de IATA en el transporte de carga aérea	<a href="http://iberia-cargo.com">iberia-cargo.com</a>
	ISO 9.001	Requisitos de Calidad ISO en la actividad	
IBERIA MANTENIMIENTO	Certificaciones mantenimiento aeronáutico	Agencias nacionales e internacionales (EASA, FAA, etc.)	<a href="http://iberiamaintenance.com">iberiamaintenance.com</a>
	ISO 14.001	Gestión Medioambiental	
IBERIA SERVICIOS AEROPORTUARIOS	ISO 9.001	Requisitos de Calidad ISO en la actividad	<a href="http://handling.iberia.es">handling.iberia.es</a>
	ISO 14.001	Gestión Medioambiental	

### Enfoque de gestión

## 4.4 PROVEEDORES

Uno de los objetivos de Iberia es la creación de valor para el accionista de forma sostenible, valorando los aspectos éticos, sociales y ambientales en sus relaciones comerciales, y considerando, por tanto, a sus proveedores como un grupo de interés estratégico en su cadena de valor. En su relación con los proveedores, la Compañía mantiene los criterios de transparencia, objetividad y diálogo conjunto.

Como novedad, durante el ejercicio 2013 se ha implantado el Reglamento para los procesos de evaluación de los proveedores en el ámbito de Compras, cuyo objeto es garantizar el cumplimiento de las Normativas y Leyes Anticorrupción en sus relaciones comerciales en los Países en que opera.

Iberia ha continuado trabajando en la consecución de los objetivos de sinergias de compras identificados en el proyecto de fusión con British Airways, obteniendo 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), considerado como su "Portal del Proveedor" para la realización de las negociaciones electrónicas así como medio de comunicación transaccional para la facturación electrónica con sus Proveedores, ha triplicado con respecto al año anterior el volumen negociado a través de esta plataforma, fomentando la confianza y transparencia en la relación con sus Proveedores.

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

## **Compras responsables**

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:

- 1. Satisfacción del cliente interno**
- 2. Cumplimiento de la legislación**
- 3. Libre concurrencia de ofertas**
- 4. Transparencia y Confidencialidad**
- 5. 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
- Cumplimiento normativo

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.

# 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 2013

### **Tercer aniversario del Acuerdo de Negocio Conjunto (Iberia, British Airways, American Airlines y Finnair)**

En octubre de 2013 se cumplió el tercer aniversario de la firma del Acuerdo de Negocio Conjunto entre Iberia, British Airways y American Airlines. Además en julio de este año se unió a la alianza la compañía finlandesa Finnair. Entre las ventajas que esta alianza ofrece a los pasajeros se pueden citar: precios especiales, mejores conexiones a otros destinos gracias a la coordinación de los horarios y a los centros de asistencia internacional y reservas en vuelos transatlánticos de código compartido a través desde los sitios web de estas aerolíneas.

### **Nuevos vuelos a Zagreb (Croacia)**

En junio de 2013 comenzó a operar la ruta de verano Madrid-Zagreb, con dos frecuencias semanales programadas para los sábados y domingos, hasta mediados de septiembre. Estos vuelos se sumaron a los ya iniciados a Dubrovnik donde Iberia operó tres frecuencias semanales durante los meses de junio y septiembre y hasta cuatro frecuencias a la semana durante julio y agosto. Los horarios, frecuencias y tarifas de los vuelos de Iberia a Zagreb y Dubrovnik permitieron combinar ambos destinos croatas en un mismo billete para recorrer el país en una semana.

## 50 años volando a Lima (Perú)

En 2013 Iberia ha celebrado el 50 aniversario de sus vuelos a Lima. Para promocionar este destino y celebrarlo, se lanzó una campaña de precios especiales para volar entre Lima y Europa, que fue recibida con gran éxito entre los pasajeros de la Compañía.

## Acuerdo con la aerolínea mexicana AEROMAR

En junio de 2013 Iberia y la aerolínea AEROMAR firmaron un acuerdo para ofrecer vuelos a/desde 18 destinos de esta Compañía en México, en conexión con los vuelos de Iberia entre Madrid y México D.F. Las ciudades mexicanas incluidas en el acuerdo son Acapulco, Aguas-calientes, Ciudad Victoria, Colima, Durango, Ixtapa/Zihuatanejo, Jalapa, Lázaro Cárdenas, Manzanillo, Matamoros, Morelia, Piedras Negras, Poza Rica, Puerto Escondido, Saltillo, San Luis Potosí, Tepic y Veracruz. Los billetes pueden adquirirse en las oficinas de las dos compañías aéreas y en agencias de viaje.

---

El Gobierno Corporativo es el conjunto de prácticas que rigen y controlan las relaciones entre los grupos de interés de una organización. Se estructura como un sistema de relaciones entre accionistas, consejo de administración y dirección ejecutiva, y se articula en procesos por los que estos tres órganos interaccionan, dirigen y controlan el futuro de la organización.

Los accionistas de IAG son representados a través del Consejo de Administración del Grupo, que establece los objetivos y estrategias de la Compañía. Este Consejo de Administración realiza sus funciones a través de distintas Comisiones, que supervisan y controlan a las direcciones ejecutivas de las compañías del Grupo, incluida Iberia en la consecución de sus objetivos.

## 5.3 GOBIERNO CORPORATIVO

Los **Consejos de Administración de Iberia y el de IAG** son responsables de aprobar la estrategia y las líneas de política general, elaborar los programas y señalar objetivos para la realización del objeto social, así como impulsar y supervisar la gestión y el cumplimiento de los objetivos establecidos. En particular, aprobar el plan de negocio y los presupuestos anuales; la estructura y la política de financiación; la política de supervisión y gestión de riesgos y el seguimiento periódico de la información interna, los sistemas de control y la política de responsabilidad social corporativa.

El Gobierno Corporativo pretende, además, responder a las demandas del entorno social de la empresa, incluyendo el uso de buenas prácticas sociales y medioambientales, adicionalmente a los requisitos legales y regulatorios.

En este sentido, el Código de Conducta de la Compañía establece que IBERIA entiende que debe contribuir activamente a mejorar el sistema socioeconómico de la sociedad en que actúa y asume como metas de su actividad los tres pilares básicos de la sostenibilidad: la generación de bienestar económico, la mejora ambiental y la responsabilidad ante la Sociedad. La forma de dar cumplimiento a estas responsabilidades frente a clientes, inversores y empleados, se realiza a través de la Política de Responsabilidad Corporativa, que integra las expectativas de estos grupos de interés y los procesos para su cumplimiento.

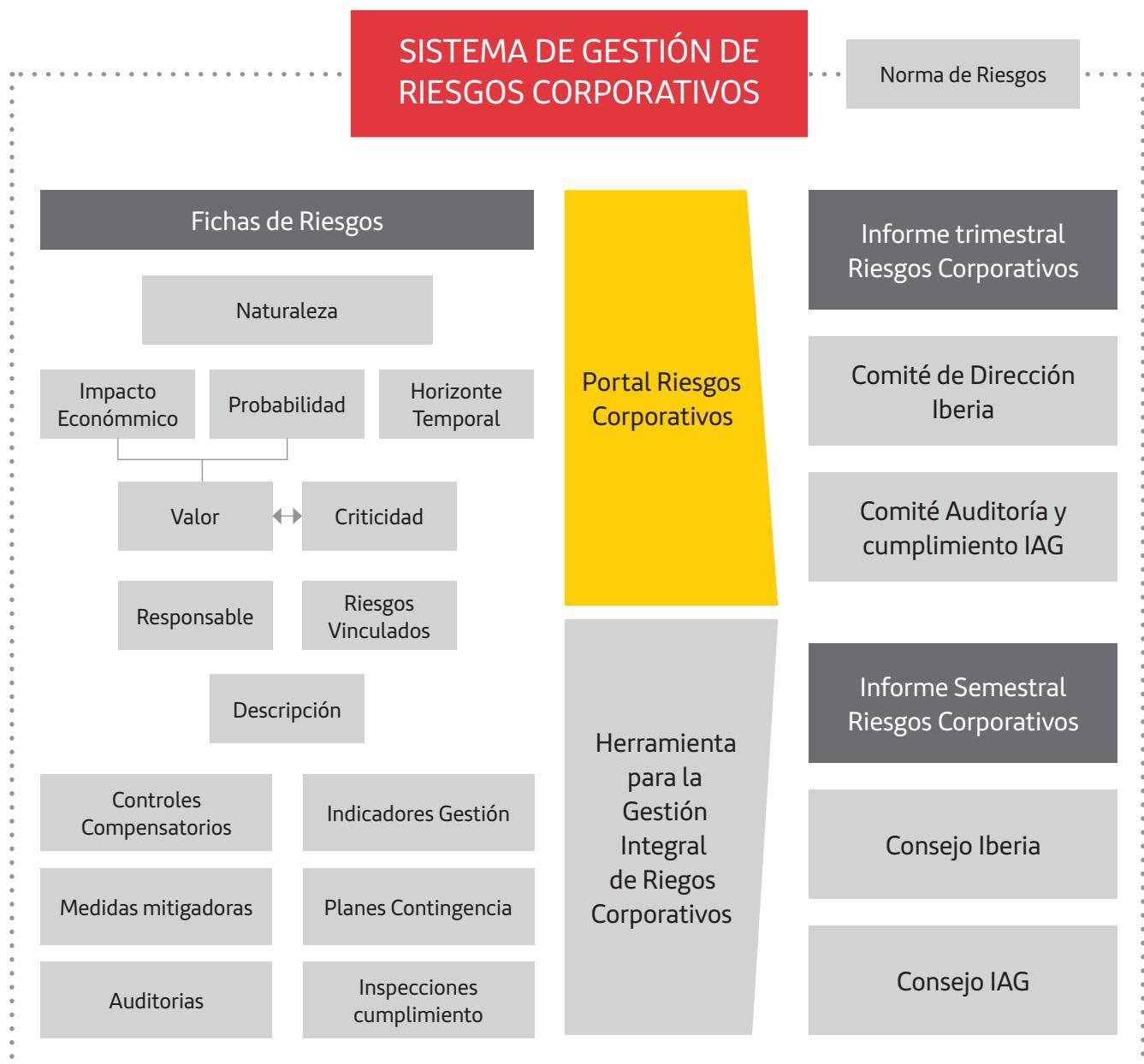
---

### 5.3.1 Gestión Riesgos de Negocio

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG supervisa la eficacia del control interno de las empresas. Entre otros mecanismos, Iberia reporta a esta Comisión a través del Sistema de Gestión de los Riesgos de Negocio, que identifica los riesgos más significativos para la empresa y los valora según su impacto económico, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal.

Una adecuada gestión de los riesgos de negocio facilita la implementación de controles adecuados para reducir o eliminar su impacto y, por tanto, facilitar la consecución de los objetivos

planteados. Se puede consultar más información en el Informe anual de Cuentas de IAG.



La Compañía continúa implementando controles dentro de su Programa de Prevención de Delitos que comprende medidas y controles adecuados para la prevención y detección de delitos, procedimientos de comunicación e información, procedimientos de respuesta e investigación y procedimientos de revisión y mejora del programa.

**5.4**  
**POLÍTICAS DE**  
**PREVENCIÓN**  
**DEL FRAUDE Y**  
**LUCHA CONTRA LA**  
**CORRUPCIÓN**

El Programa de Prevención de Delitos de Iberia se materializa como un conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos en el marco del proceso de adaptación a las responsabilidades impuestas por el Código Penal español.

Este programa, adicionalmente a la creación de políticas y normas para garantizar un adecuado ambiente de control, constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de las conductas no éticas así como de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados para fomentar una cultura preventiva. La estructura general del mismo es:

<b>POLÍTICAS Y GESTIÓN DE RIESGOS</b>	La existencia de políticas completas y actualizadas, que recojan las obligaciones derivadas de la normativa externa existente y que reflejen el compromiso de la empresa y sus administradores con el estricto cumplimiento normativo, así como las responsabilidades de todos los gestores en su cumplimiento en sus áreas de responsabilidad.
<b>COMUNICACIÓN Y CONCIENCIACIÓN</b>	Establecimiento de protocolos de comunicación que garanticen el conocimiento de los gestores de los compromisos adquiridos en el estricto cumplimiento normativo, así como de las principales políticas definidas. Labor continua de concienciación del elevado impacto económico y reputacional de los incumplimientos.
<b>MONITORIZACIÓN CONTINUA</b>	Establecimiento de protocolos de monitorización para vigilar el estricto cumplimiento normativo en procesos de alto riesgo. La existencia de un canal de denuncias y la ejecución de inspecciones de cumplimiento normativo forman parte del modelo de monitorización continua.
<b>RELACIÓN CON TERCERAS PARTES</b>	Ampliar la política de cumplimiento a terceras partes, estableciendo procesos de evaluación de proveedores, socios y empresas participadas en materia de cumplimiento, así como hacerles partícipes de los principios asumidos por Iberia en todas sus operaciones.

---

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.

Durante el año 2013, IBERIA ha identificado y gestionado 30 proyectos con calificación I+D+i, que supondrán hasta su implantación un esfuerzo inversor de más de 40 millones de euros.

Los proyectos más representativos reconocidos como innovadores por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial, o por la Unión Europea en 2013 han sido los siguientes:

**Proyecto FATCHEDA13:** Diseño y desarrollo de un sistema integral de trazabilidad de los equipajes gestionados en el aeropuerto.

**Proyecto MADCOMAR13:** Diseño y desarrollo de un sistema de optimización global de labores de Handling aeroportuario.

**Proyecto PLAN DE CALIDAD:** Diseño y desarrollo de un sistema para potenciar la experiencia del cliente.

**Proyecto AEROCARDES:** Diseño y desarrollo de un nuevo sistema automatizado de posicionado, carga y descarga de motores de aeronaves.

## 5.5 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

# 6. | Empleados

## 6.1 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 2013, Iberia ha continuado con el programa de transformación cultural Avanza, con los siguientes objetivos:



Enfocados a conseguir los objetivos en el programa Avanza, se han realizado a lo largo del año 2013 diversas iniciativas como por ejemplo:

- Para la implantación de Nuevas Formas de Trabajo se ha utilizado la palanca del traslado al Nuevo Edificio de Oficinas. Este Nuevo Edificio tiene un diseño que favorece la colaboración y la transversalidad, con espacios abiertos y diversas tipologías de salas de reuniones. Además nos ha permitido introducir el puesto de trabajo móvil para

evolucionar hacia un entorno mucho más dinámico y flexible, en el que el trabajo no está asociado a un lugar y un tiempo concreto, sino a una actividad y un resultado.

- Durante este año 2013, se ha seguido trabajando en un canal de comunicación, Canal Directivos, dirigido a managers con el fin de fomentar la comunicación en cascada.
- Para implantar un modelo de gestión enfocado en las personas se han continuado revisando durante 2013 todas las políticas y procesos de Recursos Humanos.

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.

- Dentro del proceso de transformación de la compañía Iberia ha llevado a cabo durante el año 2013 un cambio organizativo de importancia, con los objetivos de ajustar sus costes, incrementar los ingresos y mejorar la percepción de los clientes.

Los fines principales del cambio organizativo han sido:

<b>VISIÓN DE FUTURO</b>	Desarrollar la visión y planificación estratégica del negocio.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Reforzar la orientación y la cercanía con el cliente, desarrollando nuevas funciones y responsabilidades clave en Comercial y Desarrollo de Red.
<b>AGILIDAD Y EFICIENCIA</b>	Mejorar la agilidad en la toma de decisiones, con una organización más ligera, de menos niveles y una clasificación más moderna.
	Reordenar y clarificar las responsabilidades, para propiciar la mejora de eficiencia, la productividad y el ahorro de costes.
<b>TRANSVERSALIDAD</b>	Una mayor cooperación y coordinación entre las áreas, desarrollando la transversalidad.

La organización publicada en 2013 se caracteriza por ser:

- Más plana, con un menor número de niveles de dependencia, más ágil y flexible en la toma de decisiones.
- Más transparente, ya que identifica claramente los puestos y las responsabilidades de los diferentes niveles.
- De menor tamaño, con una reducción prácticamente del 50% comparado con la estructura anterior hasta nivel de Mánager.

---

## **6.2 PLANTILLA Y RELACIONES LABORALES**

Los datos de la plantilla de la compañía a 31 de diciembre de 2013, desglosados por países, género, categoría laboral, negocio y tipo de contrato se pueden consultar en los Anexos de esta Memoria.

La compañía cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial.

## **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 42% 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, Uruguay y Venezuela; y representación sindical en Perú.

## **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 Tripulantes de Cabina de pasajeros (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, continuó manteniendo las negociaciones al objeto de alcanzar un acuerdo.

El colectivo de pilotos convocó diversas jornadas de huelga a lo largo del año 2012 motivadas por su desacuerdo por la creación de Iberia Express, lo que desencadenó que el Gobierno acordase la imposición de un arbitraje obligatorio que finalizó con el dictado de un laudo de fecha 24 de mayo de 2012.

La Audiencia Nacional declaró la nulidad del citado laudo, dictándose con posterioridad otro, de fecha 21 de diciembre de 2012.

Por otra parte, y tras la imposibilidad de alcanzar un acuerdo en las negociaciones desarrolladas con todos los colectivos desde el 9 de noviembre de 2012 para alcanzar un acuerdo en el Plan de Transformación, el 12 de febrero de 2013 la Compañía se vio obligada a iniciar un periodo de consultas de despido colectivo por causas económicas, productivas y organizativas.

Tras mantener diversas reuniones, las partes acordaron el nombramiento de un mediador para facilitar el periodo de consultas, dejar constancia del cumplimiento de los trámites previstos para el mismo y facilitar la consecución de un acuerdo. El procedimiento finalizó el 13 de marzo de 2013 con acuerdo alcanzado por la Compañía y los representantes del 81,08% de los trabajadores.

Este acuerdo contempla tres aspectos, fundamentalmente: una parte económica (que implica, entre otros, reducción salarial y congelación de devengo de antigüedad y cambio de nivel hasta el 31 de enero de 2015), una segunda parte centrada en la aplicación del ERE (fijando la utilización del ERE 72/01 como medio para llevar a cabo las salidas durante los años 2013, 2014 y 2015) y una tercera relativa al establecimiento de un plazo para la negociación de medidas de productividad.

El 2 de abril se llegó a acuerdo con la mayoría de los representantes de los colectivos de Tierra y TCP para solicitar la prórroga del ERE 72/01 hasta el 31 de diciembre de 2015 a la Dirección General de Empleo, prórroga que fue autorizada el 9 de abril de 2013. En aplicación del mismo, a lo largo del 2013 se produjo la salida de 1.487 trabajadores de tierra y 334 TCP.

Por lo que respecta al colectivo de pilotos, no fue posible llegar a un acuerdo para la prórroga del ERE 72/01, por lo que se procedió a aplicar el ERE 72/01 durante el año 2013, ya que estaba en vigor hasta el 31 de diciembre de 2013. A lo largo de 2013 se produjeron 162 salidas.



Por otro lado, el plazo de un mes para negociar una serie de medidas de productividad en los diferentes colectivos que recogía el acuerdo de mediación, finalizó sin acuerdo en los distintos colectivos, por lo que, de conformidad con lo previsto en el citado acuerdo, se procedió a aplicar un incremento de un 4% sobre el ajuste salarial ya realizado.

No obstante, la Compañía propuso a los sindicatos retomar las negociaciones de productividad y continuar con las mismas más allá de los plazos fijados por el mediador.

En el último trimestre de 2013, se retomaron las reuniones con los representantes de los distintos colectivos, en el intento de alcanzar los respectivos acuerdos de convenio colectivo con el fin de dotar a la Compañía de la viabilidad y estabilidad precisas para afrontar el futuro con optimismo.

---

**6.3  
SATISFACCIÓN,  
COMUNICACIÓN  
INTERNA Y  
MOTIVACIÓN**

Uno de los principales hitos de Iberia en 2013 para mejorar la comunicación interna con sus empleados, ha sido el lanzamiento de una intranet completamente renovada, acorde a la nueva estrategia y necesidades de comunicación de la Compañía y, al mismo tiempo, capaz de ofrecer herramientas útiles que fomenten su uso para el trabajo de cada día y las gestiones personales.

La nueva IBPróxima, que es como se denomina la intranet de Iberia, es una plataforma con una navegación fácil e intuitiva, que facilita la comunicación y el trabajo. Una plataforma moderna tanto en aspectos técnicos como funcionales, y con un diseño acorde con los valores de la nueva imagen de marca de Iberia.

Dentro de esta nueva intranet, se alojan todas las herramientas de gestión de personas que se han ido implantando durante los últimos años, preferentemente en formato autoservicio. De manera que tanto los managers como los propios empleados tienen a su disposición, de forma integrada, toda la información relativa a posibilidades de movilidad, desarrollo profesional, cobertura de vacantes, evaluaciones del desempeño, formación, etc..

Pero, sobre todo, Iberia ha renovado su intranet para favorecer la participación de sus empleados, fomentar el diálogo, y mejorar la comunicación interna a través de encuentros digitales, encuestas, foros de trabajo, conversaciones sobre ocio, y secciones como "la foto del día", que favorecen un mayor conocimiento entre los empleados.

IBPróxima es también el foro para las oportunidades de desarrollo profesional: cada semana se publican de forma totalmente transparente las vacantes de empleo que se producen en la compañía, y dentro de IBPróxima se ha desarrollado también iblearning, una plataforma de formación online en la que, además, se favorece el diálogo a través de foros y diferentes comunidades de aprendizaje.

Con todo ello, se beneficia la comunicación a través de dos principios esenciales: transparencia e inmediatez, y se promueve el cambio cultural y la difusión de los objetivos de la compañía.

Como resultado de todo lo anterior, las visitas a IBPróxima han crecido desde su lanzamiento todos los meses y, en diciembre, el máximo de páginas visitadas se disparaba cerca de un 130% hasta registrar un máximo histórico de 415.000 páginas visitadas en un día.

En 2013, IBPróxima se ha consolidado como una herramienta aún más eficaz de comunicación con los empleados. La medida de la satisfacción de los empleados se obtiene, entre otros canales, a través del buzón unificado de sugerencias en IBPróxima, que dan la posibilidad a los empleados de manifestar cualquier observación o preocupación, incluso de forma anónima. Las sugerencias son valoradas y contestadas en su mayoría en menos de 24 horas, y aquéllas que se consideran relevantes se publican mensualmente, junto con las respuestas ofrecidas por las áreas responsables. IBpróxima es un foro donde anualmente se reciben más de 1.000 sugerencias de los empleados.

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.

Iberia está trabajando en un programa de innovación orientado a la búsqueda de la mejora continua y la innovación como elemento conformador de la cultura de Iberia.

---

La reformulación en el enfoque del modelo de formación que se inició en el año 2012, ha seguido desarrollándose durante el 2013 con el objetivo de responder a las necesidades de un entorno empresarial cambiante, además de impulsar la estrategia

**6.4**  
**FORMACIÓN Y**  
**GESTIÓN DEL**  
**CONOCIMIENTO**

corporativa contribuyendo al compromiso de los empleados con los valores y cultura de la compañía.

## Campus Iberia

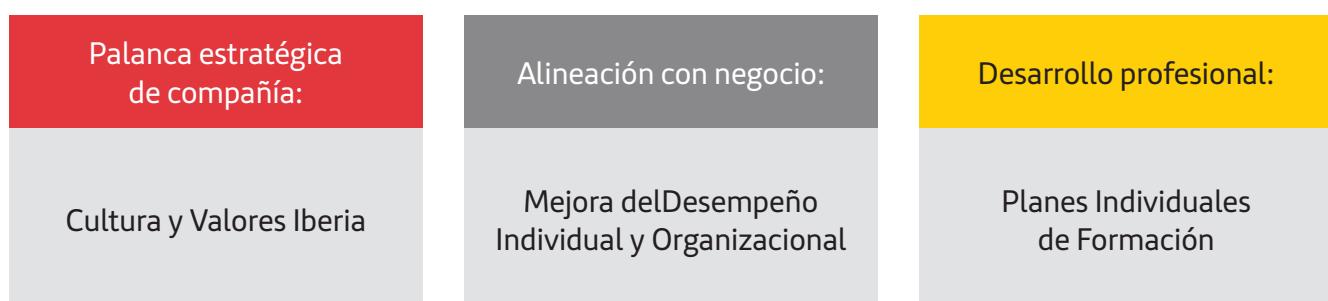
La Universidad Corporativa de Iberia, ha seguido desarrollando su labor entorno al objetivo principal de mejora de los resultados de los negocios, en línea con la estrategia de la compañía y sin perder la visión global de la organización.

Campus Iberia nace para:

- Desarrollar un estilo de liderazgo y de gestión de clientes propio de Iberia, que nos identifique y nos diferencie de nuestros competidores.
- Crear un espacio de encuentro para fomentar la reflexión, la creatividad, 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:

Reforzar 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 mánager 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 permite acreditar el adecuado desempeño académico de las acciones formativas de Campus Iberia.

## IB-Learning

El año 2013 ha supuesto la consolidación del portal de formación IB-Learning, que mejora la experiencia del participante y refuerza la participación y el aprendizaje colaborativo.

Este nuevo entorno de aprendizaje se canaliza a través de:

Aprendizaje formal	Aprendizaje colaborativo y networking (interacción)	Gestión del conocimiento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación requerida por cada perfil y persona en línea con el Plan de Formación y Plan Individual de Formación (PIF).</li><li>• Asignado por el manager en la detección de necesidades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo que se produce por la interacción con otros profesionales de Iberia.</li><li>• Aprendizaje social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capitalizar el conocimiento interno, distribuirlo y enriquecerlo de manera continua.</li></ul>

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.

## **Escuela de Verano**

Durante el año 2013 se ha afianzado tanto la Escuela de Verano como los Jueves Avanza donde se imparten ciclos de conferencias del mundo del management, contando además con profesionales de Iberia y del sector. Así mismo, durante los meses de verano se han impartido clases de idiomas de inglés y portugués en horario de fin de semana dentro del paraguas de la Escuela de Verano.

Iberia impartió a lo largo de 2013 un total de 491.211 horas de formación a sus empleados. En el marco de su compromiso de alcanzar la excelencia profesional de su equipo, en 2013 se organizaron en la empresa 9.755 cursos en los que fueron formados un total de 98.476 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 en una plataforma de aprendizaje que dé la más amplia cobertura a todos los profesionales de la empresa.

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.

## **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.

El objetivo principal del Programa de Titulados en Prácticas es facilitar el primer contacto con el mercado laboral de los becarios, a la demanda de las necesidades de los negocios de la Compañía. A su vez, facilita también la detección de jóvenes profesionales con potencial y candidatos para Planes de Desarrollo Profesional.

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 ha participado durante el ejercicio 2013 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 orienta el talento hacia el campo de la especialización o el de la gestión, e integrado en programas 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 sus capacidades a las circunstancias que, en cada momento, requieran los negocios de la Compañía.

Iberia ha continuado en 2013 con una revisión global del talento de todos los profesionales 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.

El proceso, denominado **Talent Management Review**, 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 durante 2013:

- Desarrollo del programa de Altos Potenciales, seleccionados en base a los mejor valorados en el Talent Management Review, continuando con las acciones de Feedback 360, Mentoring y Coaching. En 2013 participaron en estas iniciativas 51 personas.
- Lanzamiento de un programa de Management on-line, especialmente diseñado para el talento de la red internacional y de los profesionales de vuelo, que ha permitido a más de 300 personas en 2013 conectarse a Conferencias de alto nivel a través de IB-Learning.
- Lanzamiento del programa de Identificación de Talento y Nuevas Capacidades, destinado a detectar potenciales para ocupar futuros puestos de manager, y desarrollar capacidades poco extendidas en la compañía como la gestión de proyectos. En 2013 pasaron por este programa 282 personas, que fueron evaluadas en inglés, y como siguiente paso se realizaron 156 entrevistas por competencias, teniendo como resultado la identificación de 58 potenciales como tejido de sustitución de la estructura de managers de Iberia.

En 2013 se ha consolidado la política de **Job Posting**, como herramienta clave para apoyar la movilidad y la igualdad de oportunidades en la cobertura interna de puestos vacantes en la compañía: cada semana se publican las vacantes con sus características, no solo de Iberia, sino también del Grupo IAG, de la JBA, e incluso 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.

Durante el año se abrieron 103 procesos de selección por Job Posting, con un total de 1.083 candidatos presentados. Desde el inicio de la política, se han producido 135 promociones y 18 rotaciones para los 110 procesos de selección cerrados en Iberia y para los 43 publicados del Grupo, con una media de 11 candidaturas por proceso.

La Compañía también continua trabajando para fortalecer el liderazgo de sus directivos y managers, dotándoles de herramientas que les ayuden a gestionar y desarrollar a sus equipos, favoreciendo una cultura de *feedback* sobre el rendimiento centrado en las áreas de mejora, con un estilo único y diferenciado alineado con los valores de la nueva Iberia.

En el siguiente gráfico se muestran los hitos principales que deben ayudar a los líderes de la Compañía en el desarrollo profesional de sus equipos, con las herramientas puestas a su disposición para apoyarles:

### Ciclo de gestión del performance y talento



Este ciclo anual plantea un cambio de alcance en la forma en que se evalúa el rendimiento y el talento: se quiere potenciar el rol del manager, dotándole de nuevas herramientas que faciliten la gestión de su equipo y sirvan para establecer un cambio de modelo global basado en la meritocracia y el compromiso.

Como refuerzo a estas herramientas, durante 2013, más de 200 managers han pasado por el **programa de desarrollo directivo** desarrollado por Otto Walter, que busca consolidar un **estilo único de dirección de Iberia**. Adicionalmente, se han realizado talleres especializados de evaluación del rendimiento y feedback de desarrollo, y programas avanzados con las principales escuelas de negocios para incidir en determinadas competencias como Estrategia, Gestión de valor, Gestión del Cambio y Negociación, todo ello en el marco de la Escuela de Liderazgo del Campus Iberia.

---

## 6.5 ÉTICA Y CÓDIGOS DE CONDUCTA

Desde el año 2012, Iberia cuenta con el Código General de Conducta del Grupo que tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Consejeros, directivos y empleados de Iberia en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, actuando de acuerdo con las leyes de cada país y respetando los principios éticos de sus respectivas culturas.

Este Código es enviado de manera continua a proveedores e intermediarios comerciales para garantizar el conocimiento del mismo, dado que regula los principios que rigen el comportamiento de Iberia y sus empleados en relación a terceras partes.

Adicionalmente Iberia cuenta con reglamentación específica en relación al cohecho y la hospitalidad corporativa.

Todos los empleados de Iberia están sujetos al Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores publicado por IAG.

---

## 6.7 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.

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 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 2013 fue del 37,8%.

A finales de 2013, de las 197 personas que ocupaban puestos de mánager u superior en el organigrama de la compañía, 64 eran mujeres, un 32% 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 Delegaciones Comerciales, que son ocupados por personas enviadas desde España, 635 empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional, de los cuales el 47,1 % son mujeres.

**6.7****POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR**

En materia de promoción de la natalidad y protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, Iberia aplica la reducción de jornada por guarda legal, a la que en 2013 se han acogido un total de 1.597 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 amplia de 8 a 11 años la edad del menor, por la cual se puede solicitar una reducción de jornada por guarda legal. En 2013 se han acogido a esta nueva reducción 105 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.

**6.8****SEGURIDAD Y SALUD LABORAL****Traslado al nuevo edificio oficinas (NEO)**

El traslado, durante 2013, de una gran cantidad de trabajadores al Nuevo Edificio de Oficinas (NEO) ha supuesto un esfuerzo considerable en numerosas áreas de la empresa incluyendo a la Gerencia de Prevención Laboral.

La integración de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) desde el momento del diseño de los puestos de trabajo garantiza el mayor nivel de protección para los trabajadores siendo éste compatible con el resto de condiciones del proyecto. Se resumen a continuación las actividades realizadas por el Servicio de Prevención:

- Definición, desde el punto de vista de la PRL, de las especificaciones a cumplir por el edificio y sus instalaciones de forma que se garantice el cumplimiento de la legislación vigente.



- Valoración del diseño de implantación de los puestos de trabajo. Como elemento más significativo cabe destacar la valoración de los espacios libres y distancias de seguridad entre los diferentes elementos que conforman los puestos de trabajo. Para facilitar el cumplimiento normativo, la dirección del proyecto empleó las directrices que en esta materia están publicadas por el Servicio de Prevención como Fichas Técnicas.
- Evaluación con carácter previo a la ocupación. Antes de que los trabajadores ocupasen los nuevos puestos de trabajo, el Servicio de Prevención realizó una evaluación inicial del lugar de trabajo comprobando el cumplimiento de todos los parámetros indicados en los puntos anteriores conforme a lo previsto en los planos. Importante destacar que se realizaron comprobaciones de la calidad ambiental interior justo el día antes de la ocupación para garantizar la ausencia de riesgo para la salud.

## Gestión de la coordinación de actividades empresariales

Uno de los elementos más trascendentales en la gestión preventiva de las empresas lo constituye la coordinación de actividades empresariales, elemento que debe aplicarse cuando en un mismo centro de trabajo concurren trabajadores de diferentes empresas. De acuerdo con la legislación vigente, el objetivo de esta coordinación es:

- La aplicación correcta de los métodos de trabajo por las empresas concurrentes en el centro de trabajo.
- El control de las interacciones de las diferentes actividades desarrolladas en el centro de trabajo.
- La adecuación entre los riesgos existentes en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de las empresas concurrentes y las medidas aplicadas para su prevención.

Durante el año 2013 se han desarrollado los trabajos necesarios para la implantación de una herramienta informática que facilite la gestión de la Coordinación de Actividades Empresariales. Dicha aplicación entrará en funcionamiento a lo largo del año 2014 y permitirá:

- Integrar la prevención en todos los contratos realizados que impliquen la presencia de trabajadores de otras empresas en instalaciones de Iberia o donde prestamos servicios.
- Facilitar el proceso de intercambio de información, que por imperativo legal, debe realizarse entre empresas que comparten un mismo centro de trabajo.
- Mejorar el control que Iberia, como titular de las instalaciones y/o empresario principal, debe realizar con las empresas que contrata, subcontrata o que simplemente comparten el centro de trabajo.

## **Campaña de equipos de protección individual en la Dirección Técnica.**

Debido a la importancia que tiene el uso de los Equipos de Protección Individual (EPI) para prevenir daños derivados de riesgos que no han podido controlarse completamente mediante otras medidas, a lo largo del 2013 se ha desarrollado una Campaña de Sensibilización en la D. Técnica, sobre la utilización de dichos equipos, bajo el lema: "Seguro que trabajas, pero, ¿trabajas seguro?"

Con motivo de la aplicación del real decreto 1311/2005, de 4 de noviembre, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a Vibraciones Mecánicas se ha detectado la necesidad de analizar la posible incorporación al manual de EPI de un guante anti vibratorio.

## **Control de las condiciones de trabajo mediante la presencia de un recurso preventivo.**

La necesidad de control de las condiciones de trabajo mediante la presencia de un recurso preventivo en un centro de trabajo está regulada en el artículo 32 bis de la Ley de PRL, así como el artículo 22 bis del Reglamento de los servicios de Prevención.

---

### **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.

**6.9**  
**BENEFICIOS**  
**SOCIALES**



## 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.

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.

---

### **Colaboración con las organizaciones sociales de los empleados de Iberia**

**6.10**

### **VOLUNTARIADO SOCIAL**

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

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

## Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia – APMIB

Creada en 1977 por empleados de la compañía con hijos con necesidades especiales, se centra en la protección e integración social y profesional de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales.

Veinte años después, en 1997, se creó la Fundación Tutelar APMIB para la tutela y la asistencia social y educativa de discapacitados. La Fundación se encarga de promover y gestionar residencias para minusválidos en situación de orfandad o desamparo, cualquiera que sea su edad. También desarrolla diversas actividades formativas y fomenta investigaciones a favor de mejorar la vida de las personas con necesidades especiales.

Se ha convertido en la segunda asociación asistencial de discapacitados más grande de España, 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 aportaciones económicas 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. Algunos de los productos y servicios que ofrece la APMIB a sus clientes son jardinería, lavandería, gestión documental, gestión residuos o 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.

En 2013, la Asociación atendió a más de 1.500 personas con discapacidad al año.

### Mano a Mano

Esta ONG fue fundada en 1994 por empleados de Iberia, para aprovechar los espacios libres de las bodegas de carga de los vuelos de la Compañía enviando ayuda humanitaria a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras, y entregando esa ayuda sin intermediarios, es decir, "mano a mano".



Traslada a España, en vuelos de Iberia, a niños de diferentes países, junto con sus familias, para que reciban atención médica especializada. Una vez en España, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria. También gestiona proyectos de ayuda en países en vías de desarrollo. Iberia dona a Mano a Mano billetes de avión y de carga de forma desinteresada y les proporciona los espacios y suministros necesarios para el desarrollo de su actividad.

Se puede ver el detalle de las acciones ejecutadas por esta ONG en el desglose de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

### Asociación de Veteranos de Iberia

Creada en 1972, la integran actualmente 7.200 socios. El objetivo principal de la Asociación es ofrecer a todos los socios la posibilidad de participar en las distintas actividades programadas y al mismo tiempo facilitar a empleados activos, prejubilados y jubilados de Iberia, de otras empresas del Sector Aéreo o simplemente socios simpatizantes, las distintas opciones de participación.





## 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.

---

### 6.11 EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

De acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación, 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, con carácter adicional se da cumplimiento a la obligación legal a través de las medidas alternativas previstas legalmente.

Dichas medidas son contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo, así como donaciones y acciones de patrocinio a favor de Asociaciones de Utilidad Pública.

# 7. | Sociedad

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 aportaciones económicas y de recursos a proyectos solidarios.

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

En los siguientes puntos se resumen otras colaboraciones de Iberia en 2013 relacionadas con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, clasificadas según el objetivo al que han contribuido.

Gran parte de las acciones que se reflejan a continuación han sido ejecutadas por la ONG de los Empleados de Iberia, Mano a Mano, quien a través de donaciones monetarias y en especie, de empleados y empresas colaboradoras, ejecuta estas labores de ayuda.

### **Erradicar la pobreza extrema y el hambre**

#### **METAS:**

Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día.

Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre.

## **7.1 ENFOQUE DE GESTIÓN**

## **7.2**

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



**PROYECTOS:**

- Donación por Mano a Mano a los comedores de San Alfonso María de Ligorio en uno de los barrios más pobres de Lima, Perú.
- Envío por Mano a Mano de comida y ropa al Pozo del Tío Raimundo, en el barrio de Vallecas de Madrid, proyecto de comedores populares.
- Envío por Mano a Mano de ayuda humanitaria para el comedor del Centro Social de Basakato en Guinea Ecuatorial.
- Programa de micro donativos de Iberia con UNICEF y AMADEUS.

**Lograr la educación primaria universal****META:**

Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria.

**PROYECTOS:**

- Donación por Mano a Mano a la asociación de niños autistas "Accede a un respiro" en el barrio de Alcorcón, Madrid.
- Donación por Mano a Mano al Proyecto "A compás del Flamenco" en Cuba; a través del baile Flamenco español, se ayuda a 130 niñas de familias desfavorecidas para que puedan formarse.
- Donación por Mano a Mano al Proyecto Computación de la Monjas Dominicas de Cuba; se facilita formación informática a centenares de niños en La Habana.

- Donación por Mano a Mano para colaborar con una guardería en Chambo, en Ecuador, con ludotecas y juguetes unipersonales.
- Transporte gratuito de PCs por Iberia en colaboración con AMADEUS para proyectos educativos y sociales en África y Sudamérica.
- Cooperación de Iberia con las Escuelas Deportivas de Integración Social de la Fundación Real Madrid.
- Patrocinio de Iberia en la Fundación Carolina.
- Patrocinio de Iberia a la Fundación Montessori sin Fronteras.

---

### Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer.

#### META:

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.

#### PROYECTOS:

- Donación por Mano a Mano al taller de costura en el Pozo del Tío Raimundo, en el barrio de Vallecas de Madrid, España.
- Patrocinio de Iberia a la Fundación Mujeres por África.



OBJETIVO

3

**OBJETIVO****4****Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años****META:**

Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años.

**PROYECTOS:**

- Donación de billetes de Iberia para, en colaboración con Mano a mano, trasladar a niños sin recursos en vuelos de Iberia para ser operados o ser tratados en España.
- Donación por Mano a Mano para la construcción de un Centro de enfermos terminales en Basakato, Guinea Ecuatorial.
- Proyecto entre Iberia y Make a Wish Spain, según se detalla más adelante en el texto.
- Programa de micro donativos de Iberia con UNICEF y AMADEUS.

**OBJETIVO****5****Mejorar la salud materna****META:**

Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes.

**PROYECTOS:**

- Donación por Mano a Mano para la posta médica en Ñómalas, Chulucanas-Piura (Perú), donde se atiende a jóvenes embarazadas y recién nacidos.

## Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades

### METAS:

Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA.

Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves.

### PROYECTOS:

- Donación por Mano a Mano para la construcción de un Centro de enfermos terminales en Basakato, Guinea Ecuatorial.
- Programa de micro donativos de Iberia con UNICEF y AMADEUS.
- Acuerdo de patrocinio entre Iberia y el Centro Nacional de Investigaciones Encologicas Carlos III.
- Acuerdo de patrocinio entre Iberia y la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.



## Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente

### METAS:

Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente.

Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.



Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de, por lo menos, 100 millones de habitantes de suburbios.

#### **PROYECTOS:**

*Ver el capítulo de Medio Ambiente de este Informe para conocer proyectos concretos (renovación de la flota, IAGOS, nueva pintura de aviones, nuevos trolleys de catering superligeros, etc.)*

**OBJETIVO**

**8**

#### **Fomentar una alianza mundial para el desarrollo**

##### **METAS:**

Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio.

Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados. Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo.

Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo.

#### **PROYECTOS:**

- Compromiso con los principios del Pacto Mundial.
- Acuerdo marco de RSC con UNICEF y AMADEUS.
- Estrecha colaboración entre Iberia y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).
- Patrocinio de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- Patrocinio de Iberia en la Fundación Carolina.

## Acuerdo iberiaUnicefyAmadeus sobre microdonativos a traves de Iberia.com

7.3

### PRINCIPALES COLABORACIONES

Iberia, Unicef y Amadeus se han unido para implementar una plataforma de microdonativos en iberia.com, que son destinados a proyectos de Unicef para la supervivencia infantil. La organización cuenta con programas y equipos estables especializados en salud, agua, saneamiento y nutrición en más de 150 países en desarrollo.

Iberia se convierte, así, en la primera aerolínea que forma parte de este proyecto.

Amadeus ha sido la encargada de desarrollar la plataforma digital que se ha integrado en iberia.com para recaudar donativos que van desde los 3 hasta los 20 euros.



Este acuerdo forma parte del acuerdo marco de Responsabilidad Social Corporativa firmado con ambas Compañías.

### Amadeus IT Group - Proyecto "Banco de PCs"

Durante 2013, Iberia ha renovado y ampliado su colaboración con Amadeus en temas de Responsabilidad Corporativa , transportando ordenadores donados para las escuelas en países como Nicaragua , Sudáfrica, Cuba , Kenia y Chile .

Bajo esta nueva colaboración, Iberia seguirá llevando equipos informáticos incluidos en el proyecto del Banco PC de Amadeus, a cualquiera de los destinos internacionales a los que viaja la Compañía. Este acuerdo renovado con Amadeus demuestra que Iberia y sus empleados se comprometen a promover el crecimiento sostenible y la mejora de las condiciones de vida en los países en los que opera.

### **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 2013 Iberia ha transportó 44 órganos en 32 vuelos nacionales.

### **MAKE - A - WISH España**

En 2013 Iberia ha renovado su acuerdo de patrocinio con la Fundación Make -A-Wish España. Iberia colabora con dicha asociación mediante la financiación de actividades que ayudan a los niños gravemente enfermos a hacer sus deseos realidad. Desde 2001 Iberia ha apoyado la Fundación Make -A-Wish España para llevar consuelo y alegría a los niños gravemente enfermos y a sus familias.

### **Fundación Real Madrid**

Fundación Real Madrid para la integración social por el deporte  
Se trata de un Acuerdo el que Iberia colabora en los proyectos de desarrollo social y educativo de niños y jóvenes que la Fundación Real Madrid realiza en el exterior, en las Escuelas Deportivas de Integración Social de la Fundación Real Madrid. Este año Iberia colaboró en la organización del encuentro Corazón Classic Match 2013, con el fin de recaudar fondos para construir escuelas en África.

## Fundación Montessori – concierto benéfico

Iberia patrocinó el concierto benéfico conmemorativo del 24º aniversario de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, que la Fundación Montessori organizó el pasado 16 de noviembre en el Auditorio Nacional de Madrid. La Fundación Montessori sin Fronteras es una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es contribuir a la educación de los niños en Argentina y Sudamérica para que alcancen su completo desarrollo como personas, tanto en ámbitos de educación pública como privada.

### Transporte humanitario para las víctimas del tifón en Filipinas

En noviembre de 2013 un avión Airbus 340/600 de Iberia despegó de Madrid con 6.000 kilos de ayuda humanitaria para ayudar a las víctimas del tifón Haiyan, en Filipinas. La carga incluyó antibióticos, analgésicos y anestésicos locales donados por la Fundación Reina Sofía en colaboración con laboratorios NORMON, con objeto de contribuir a paliar los desastrosos efectos del tifón. La ayuda humanitaria se entregó a la delegación en la zona de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).



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,

## 7.4 PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y FUNDACIONES

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.

### **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.

### **Instituto Cervantes**

Organismo público sin ánimo de lucro, cuyos fines son promover universalmente la enseñanza, el estudio y el uso del español, así como contribuir a la difusión de la cultura hispánica en el exterior. Iberia es miembro del Patronato del Instituto Cervantes, en su política de apoyo de la cultura española y la promoción de ésta fuera de nuestras fronteras.

### **Fundación Euroamérica**

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

### **Fundación Madrid por la Excelencia**

Fundación que gestiona Madrid Excelente, marca de garantía del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer y certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas con el fin de fomentar la competitividad del tejido empresarial, y que organiza el Congreso Internacional de la Excelencia. Iberia patrocina este evento desde 2009 y posee asimismo su certificación.

# 8. Anexos

## INDICADORES SEGÚN GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en el Informe o explicación
		> N.º. 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
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	> 0. ACERCA DE IBERIA > International Airlines Group > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre organización informante	IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Lineas Aéreas de España > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES
2.3	Estructura operativa de la organización	> 0. ACERCA DE IBERIA > Estructura Organizativa > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa
2.4	Localización de la sede principal de la organización	C/ Martínez Villergas 49 - 28027 - MADRID (ESPAÑA)
2.5	Países en los que opera la organización	> Iberia.com > Acerca de Iberia
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL. Pertenece a los accionistas de International Airlines Group (IAG)
2.7	Mercados servidos	Negocio de Transporte Aéreo: España, Europa, América, África y Oriente Medio Negocios de Mantenimiento y de Servicios Aeroportuarios: España, Europa, América y África. Desde España, asiste a compañías aéreas de todo el mundo.
2.8	Dimensiones de la organización informante	> 0. ACERCA DE IBERIA > Iberia, Líneas Aéreas de España Ver también indicadores EC1 y LA1
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	> 0. ACERCA DE IBERIA > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Premios y Reconocimientos en 2013

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en el Informe o explicación	
		> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	
PARÁMETROS DEL INFORME			
PERFIL DEL INFORME			
3.1	Período cubierto de la Memoria	2013	
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	2012	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	responsabilidadcorporativa@iberia.es	
ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Política de RC > 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos	
3.6	Cobertura de la memoria	IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL	
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	> ANEXOS Indicadores no aplicables	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Los indicadores de esta Memoria pertenecen a Iberia L.A.E. Asimismo, en la web <a href="http://www.iairgroup.com">www.iairgroup.com</a> se puede consultar la información anual del Grupo IAG	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Los cálculos de los indicadores se realizan bajo metodologías internacionalmente aceptadas	
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No ha habido cambios de datos ni de metodologías con respecto al año anterior	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance		
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI			
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	> GUÍA DE CONTENIDOS > ANEXOS Indicadores según GRI	
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Contenidos aprobados por la Alta Dirección y el Consejo de Administración, verificados externamente por AENOR, según la guía GRI 3.1	

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en el Informe o explicación
		> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	IAG: Consejo de Administración con 4 Comisiones (Auditoría y Cumplimiento, Retribuciones, Nombramientos y Seguridad) y Comité de Dirección ( <a href="http://www.iairgroup.com">www.iairgroup.com</a> ) IBERIA: Consejo de Administración con 2 Comisiones (Retribuciones y Seguridad) y Comité de Dirección ( <a href="http://www.iairgroup.com">www.iairgroup.com</a> )
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Sí. <a href="http://www.iairgroup.com">www.iairgroup.com</a>
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	IAG: 9 de 13 (2 mujeres)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Junta General de Accionistas. Departamento de Relaciones con los Accionistas de IAG <a href="http://www.iairgroup.com">www.iairgroup.com</a> > 6. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales > Representación y participación sindical
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Consejeros y Altos Directivos: A efectos de los bonus anuales y los incentivos a largo plazo, el desempeño se mide en función de los resultados económicos corporativos de IAG y de los objetivos específicos del cargo, dándose más peso a los primeros.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Los reglamentos de Gobierno Corporativo actuales son los de IAG, que aplican a Iberia: Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Propuesta del Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, previo informe de la Comisión de Nombramientos de IAG: Reglamento del Consejo de Administración

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en el Informe o explicación
		> Nº. 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 > Política de Responsabilidad Corporativa > 6. EMPLEADOS > Ética y Códigos de conducta
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	El Consejo de Administración 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 el Informe Anual.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Comisión de Retribuciones: Reglamento del Consejo de Administración, artículo 25 apartado 2.
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
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	> 6. EMPLEADOS > Voluntariado social > 7. SOCIEDAD > Objetivos de Desarrollo del Milenio
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	> 0. ACERCA DE IBERIA > 7. SOCIEDAD > Participación en asociaciones y fundaciones
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Grupos de interés
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

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				Ubicación en el Informe	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido (Dato: ingresos de explotación recurrentes en millones de €)	Esta página		4.859	4.702	3.990	-15%
		Costes de explotación y retribución a empleados			Costes de explotación 4.755 millones de € Retribución a empleados 1.138 millones de €			
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio Climático	Cuantitativo: 5 Mill. de euros en derechos de emisión de asignación gratuita en el marco de la normativa europea sobre Comercio de Derechos de Emisión en la aviación				
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. (Dato: % de empleados cubiertos)	> 6. EMPLEADOS > Beneficios sociales	100% (ver también indicador LA3)				
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Esta página		0	0	0	-
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (en €)	Esta página	8.979,60	8.979,60	9.034,20	0,6%	
		Salario mínimo IBERIA (en €)		15.240,93	15.545,79	14.243,83	-8,4%	
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas			70%	73%	58%	-
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 4.4 PROVEEDORES	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)				
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 6. 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				
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	> 7. SOCIEDAD > Inversión responsable	Donaciones dinerarias grupos de interés social 0,8 Mill. €. Aportaciones en especie grupos de interés social 0,8 Mill. €uros aportaciones en especie acuerdos de patrocinio 4,5 Mill. €				
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				
INDICADOR IBERIA		Gastos e inversiones medioambientales	Esta página	11 millones euros en gastos en medioambientales y 1 millón de euros en inversiones medioambientales realizadas en inmovilizado material				

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL							
OPERACIONES VUELO							
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en el Informe	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
EN3	Principal	Consumo de combustible (ton/año)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	1.911.703	1.768.649	1.405.816	-20,5%
EN16	Principal	Gramos de CO2 por pasajero y kilómetro transportado	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	99,9	100,1	99,2	-0,9%
	Principal	Emisiones de CO2 (Ton) para el total de vuelos de Iberia		6.021.864	5.571.246	4.428.320	-20,5%
INDICADOR IBERIA		Edad media de la flota (número de años)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local	8,6	9,2	8,4	-8,7%
EN20	Principal	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)		1.959,0	1.672,0	1.252,0	-25,1%

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL							
ACTIVIDADES TIERRA (CARGA, SERVICIOS AEROPORTUARIOS Y MANTENIMIENTO AERONAUTICO)							
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
			> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo				
INDICADOR IBERIA	CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA						
	Unidades gasoil	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	2764	2394	2263	-5,5%	
	Unidades gasolina		5	16	19	18,8%	
	Unidades eléctricos		461	421	412	-2,1%	
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible ( litros)		4.100.465	3.814.575	3.284.395	-13,9%
CONSUMOS GENERALES							
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 <sup>9</sup> )	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	329.160	333.290	314.648	-5,6%
EN8	Principal	Consumos de agua (m <sup>3</sup> )		355.381	303.207	287.389	-5,2%
EN10	Adicional	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		La totalidad del agua utilizada por Iberia es depurada. La Compañía no recicla ni reutiliza agua			
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)		95	95	85	-10,7%
EN3	Principal	Consumo de gasoleo C calderas (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	745.254	616.378	580.342	-5,8%
		Consumo de gas natural calderas (Kwh)		67.804.850	67.731.297	63.543.926	-6,2%
EN24	Principal	Generación de residuo peligrosos (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	1.176,2	1.120,6	1.002,6	-10,5%
EN22	Principal	Generación de residuos urbanos (Ton.)		1.711,9	1.652,7	1.986,9	20,2%
EN19	Principal	Usos críticos del Halón (Kg. Utilizados)		59	54	133	147,0% <sup>(2)</sup>
EN19	Principal	Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local	262.335	252.105	212.830	-15,6%
GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (%)							
EN22	Principal	Reciclaje	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	58,1	78,6	85,5	+ 6,9 p.p.
		Compostaje		0,1	1,6	0,4	+ 1,2 p.p.
		Eliminación		41,8	19,8	14,2	- 5,6 p.p.
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (%)							
EN22	Principal	Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	1,7	1,9	1,6	+ 0,3 p.p.
		Reciclaje		28,4	12,4	8,8	-3,6 p.p.
		Valoración energética		38,6	28,1	19,8	- 8,3 p.p.
		Depósito de seguridad		31,4	57,7	69,9	+ 12,2 p.p.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL								
ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES								
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
			> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos					
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 vigente, no se emplean materiales procedentes de valorización, si no originales				
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (variación del consumo específico de combustible en litros/TKT)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático		0,395	0,396	0,392	1,0%
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	>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				
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad			Ver indicadores EN16, EN 20 e Inventario de Emisiones de Iberia			
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	Ver iniciativas en el capítulo de medio ambiente				
EN18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas						
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m <sup>3</sup> )	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	1124.600	91.780	108.345	18% <sup>(1)</sup>	
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 edad flota de Iberia así como indicadores EN16 y EN 20				
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 de Iberia			
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	Total de gastos ambientales (millones de euros)	INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO DE IBERIA	" 11 millones euros en gastos en medioambientales y 1 millón de euros en inversiones medioambientales realizadas en inmovilizado material				
		Inversiones ambientales (millones de euros)						

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

<sup>(2)</sup> El aumento se debe a operaciones puntuales de mantenimiento

INVENTARIO DE EMISIÓNES CO2 OPERACIONES TIERRA SEGÚN METODOLOGÍA GHG PROTOCOL									
Alcance GHG Protocol	Tipos de emisión	Emisiones GEIs (tCO2)			Variación 2012-2013	Emisiones por empleado* (tCO2/empleado)			Variación 2012-2013
		2011	2012	2013		2011	2012	2013	
Emisiones directas (Alcance 1)	Calderas y grupos electrógenos (gas natural)	12.995	12.515	11.743	-6,17%	0,65	0,65	0,67	3,03%
	Calderas y grupos electrógenos (gasóleo)	2.010	1.581	1.565	-1,03%	0,10	0,08	0,09	8,68%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasolina)	3	21	18	-14,58%	0,00	0,00	0,00	-6,21%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasóleo)	10.989	10.223	8.802	-13,90%	0,55	0,53	0,50	-5,45%
Emisiones indirectas (Alcance 2)	Consumo eléctrico	24.961	29.533	25.888	-12,34%	1,26	1,53	1,47	-3,75%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	Desplazamiento hacia trabajo en vehículo privado	14.943	14.566	13.265	-8,93%	0,75	0,75	0,75	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en autobús	7.194	7.012	6.386	-8,93%	0,36	0,36	0,36	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en tren/metro	4.281	4.173	3.800	-8,93%	0,22	0,22	0,22	0,00%
Totales	Total Alcance 1 (emisiones directas)	25.997	24.340	22.128	-9,09%	1,31	1,26	1,26	-0,17%
	Total Alcance 2 (emisiones indirectas)	24.961	29.533	25.888	-12,34%	1,26	1,53	1,47	-3,75%
	Total Alcance 3	27.891	26.693	24.499	-8,22%	1,40	1,38	1,39	0,78%
	<b>Total (alcance 1+2+3)</b>	<b>78.849</b>	<b>80.566</b>	<b>72.514</b>	<b>-9,99%</b>	<b>3,97</b>	<b>4,16</b>	<b>4,11</b>	<b>-1,17%</b>

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)	
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
LA1	Principal	Plantilla a 31-12-12	> 6. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad	15.782	15.309	13.452	-12%	
		Tierra		5.476	5.301	4.651	-12%	
		Vuelo		21.258	20.610	18.103	-12%	
		Plantilla TOTAL		18	18	18	-2%	
		Antigüedad media (años)		45	45	45	-1%	
		Edad media de la plantilla (años)		18.252	18.056	15.589	-14%	
		<b>Tipo de contrato de trabajo</b>		1.656	1.633	1.592	-3%	
		Fijo		0	0	7	-	
		Fijo a tiempo parcial		250	142	54	-62%	
		Fijo discontinuo		1.100	779	861	11%	
		Fijo jubilación parcial						
		Eventual						
LA2	Principal	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		<b>ROTACIÓN INTERNA</b>		2,72%	1,63pp	
				<b>ROTACIÓN EXTERNA</b>		0,35%	0,07pp	
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	> 6. 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)				
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	> 6. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	Aproximado al 100%				
INDICADOR IBERIA		Porcentaje de afiliación sindical (%)		73	68	69	1,47%	
		Tierra		100	100	100	0,00%	
		Tripulantes Pilotos		32	35	34	-2,86%	
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros		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.				
LA5	Principal	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	> 6. EMPLEADOS > Seguridad y Salud Laboral					
LA6	Adicional	% del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo		100 %	100 %	100 %	-	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				Ubicación en la memoria	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo					
LA7	Principal	Tasa de absentismo por enfermedad común y accidente laboral	> 6. EMPLEADOS > Seguridad y Salud Laboral		4,9%	7,9%	8,4%	6,33%
		Enfermedades profesionales			0	0	0	-
		Número de accidentes laborales o <i>in intí- nere sin baja</i>			867	718	689	-4,0%
		Número de accidentes laborales o <i>in intí- nere con baja</i>			1.312	1.057	1.104	4,4%
		Número de días de baja por accidentes laborales o <i>in intínera</i>			31.584	33.132	32.958	-0,5%
		Número de accidentes mortales			1 ( <i>in intínera</i> )	1 ( <i>in intínera</i> )	0	-
LA8	Principal	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves (número de cursos impartidos)	> 6. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo		728	702	448	-36,2%
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos			100% (Ver indicador LA6 )			
LA10	Principal	Formación: nº total de cursos			12.504	11.558	9.755	-16%
		Formación: nº total de alumnos			97.060	86.478	98.476	14%
		<b>Horas promedio desglosadas por categoría laboral</b>						
		Grupo Superior de Gestores y Técnicos			29,9	42,3	25,5	-40%
		Pilotos			41,8	31,1	45,7	47%
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)			24,7	19,4	25,9	34%
INDICADOR IBERIA		Técnicos/Especialistas	> 6. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo		50	51,8	51,1	-1%
		Administrativos/Servicios Auxiliares			14,9	17,0	12,5	-27%
		<b>Programas de prácticas</b>			7	6	6	0%
		Novaciones contractuales a empleados			396	244	81	-67%
LA11	Adicional	Nº de becarios: titulados, estudiantes universitarios y FP			26	50	1	-98%
		Nº de personas con contratos en prácticas			Cualitativo			
LA12	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	> 6. EMPLEADOS > Satisfacción, comunicación interna y motivación		100%, reguladas por Convenio			-
LA13	Principal	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional						
		<b>Igualdad de oportunidades</b>	> 6. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad					
		% Mujeres			37,7%	37,9%	37,8%	0%
		Nº de mujeres en puestos de responsabilidad (organigrama)			123	121	64	-47% <sup>(1)</sup>
		Nº de mujeres en el Consejo de Administración (IAG)			1	1	2	-
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.			

<sup>(1)</sup> Debido a la reducción general que ha sufrido la organización en 2013

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				Ubicación en la memoria	2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	> 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	> 4.4 PROVEEDORES					
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	6. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo					
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas			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	> 1. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN IBERIA > Análisis de impactos					
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación						Iberia 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
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	> 4.4 PROVEEDORES					100%. Ver indicador HR2

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2011 > N° CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
			> 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.			
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			No se ha producido ningún caso de corrupción con cargos públicos. En caso de que aconteciese, serían de aplicación las sanciones disciplinarias para infracciones graves recogidas en los convenios vigentes		
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	Esta página	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>	21	17	9	-47,06%
		Nº total de sanciones no monetarias		0	0	0	-

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				2011	2012	2013	Variación 2012-2013 (%)
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria				
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 > Compromiso con la Calidad y Compromiso con la Salud	100%	100%	100%	-
PR2	Adicional	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	> 4.4. PROVEEDORES > Relaciones específicas del sector	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 > Compromiso con los derechos de los pasajeros, Compromiso con la transparencia en precios, Atención a pasajeros con necesidades especiales	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	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > Compromiso con la Calidad	0	0	0	-
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			
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	Cualitativo			
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	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros	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	0	0	1	-
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		-	-	114	-

INDICADORES NO APLICABLES			
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.
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 capítulo de Medio Ambiente de esta Memoria.
HR9	Adicional	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto, sin impactos significativos en estos aspectos.
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 cpmañía 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
S09	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 cpmañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto sin impactos significativos en estos aspectos.
S010	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 cpmañía 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 002/14**

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

**IBERIA, L.A.E OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL**

Titulada: ***INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013***

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 13 de marzo de 2014, 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 2014/GRI/14880 de fecha 13 de febrero de 2014 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a IBERIA, L.A.E. 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: 21 de marzo de 2014



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR



**grupo.iberia.es**

© 2014 IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL