



Informe de Responsabilidad Corporativa 2015







AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 015/16

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

IBERIA, I.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2015**

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.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 31 de mayo de 2016, 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 2015/09925 de fecha 23 de octubre de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a IBERIA, I.A.E., S.A. 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: 16 de junio de 2016

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



Guía de contenidos



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS 4

- 1.1. Carta del presidente ejecutivo 4
- 1.2. Principales logros 6



2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 10

- 2.1. Valores de marca 11
- 2.2. Actividad de transporte aéreo 14
- 2.3. Actividad de servicios aeroportuarios 20
- 2.4. Actividad de mantenimiento aeronáutico 26
- 2.5. Iberia Express 30
- 2.6. IAG 31
- 2.7. Política de Responsabilidad Corporativa 34
- 2.8. Compromiso con la calidad 39
- 2.9. Premios 40
- 2.10. Pertenencia a asociaciones 44



3. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 46



4. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA 50



5. PERFIL DEL INFORME DE RC 56



6. GOBIERNO 60

- 6.1. Estructura de gobierno IAG—Iberia 62
- 6.2. Gestión de riesgos de negocio 66
- 6.3. Auditoría interna y externa 66
- 6.4. Ética e integridad 66
- 6.5. Canal de denuncias 67



7. DESEMPEÑO ECONÓMICO 68

- 7.1. Datos económicos 70
- 7.2. Gestión de la innovación 73



8. MEDIO AMBIENTE 74

- 8.1. Consumos 76
- 8.2. Biodiversidad: protección de especies en peligro de extinción 78
- 8.3. Cambio climático: emisiones atmosféricas 79
- 8.4. Calidad del aire local y ruido 80
- 8.5. Efluentes y residuos 81
- 8.6. Gestión ambiental 82
- 8.7. Proyectos medioambientales 83



9. DESEMPEÑO SOCIAL

9.1. Empleo	86
9.2. Relaciones entre los trabajadores y la dirección	88
9.3. Salud y seguridad en el trabajo	91
9.4. Desarrollo de Recursos Humanos	95
9.5. Diversidad e igualdad de oportunidades	97
9.6. Evaluación de prácticas laborales de los proveedores	103



10. DERECHOS HUMANOS

10.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	108
10.2. Formación en materia de derechos humanos	110
10.3. Compras responsables	111



11. SOCIEDAD

11.1. Principales acciones de desarrollo social	114
11.2. Cumplimiento de objetivos de desarrollo del Milenio	117
11.3. Política anticorrupción de Iberia	122
11.4. Políticas públicas de la organización	128
11.5. Cumplimiento de normas de la competencia	130
11.6. Compromiso con los derechos del pasajero	131
11.7. Compromiso con la transparencia en precios	132



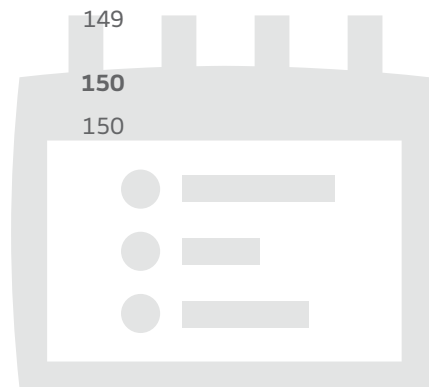
12. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

12.1. Compromiso de mejora continua	134
12.2. Seguridad operativa	136
12.3. Calidad del servicio (puntualidad y NPS)	142
12.4. Calidad del servicio (reclamaciones)	143
12.5. Calidad del servicio (aeropuertos y mantenimiento aeronáutico)	146
12.6. Privacidad de los clientes	146
12.7. Canales de comunicación	148
12.8. Ética publicitaria	148



ANEXO

Indicadores según el Global Reporting Initiative (GRI)	150
--	-----





1.

Estrategia y análisis



1.1 Carta del presidente ejecutivo

Es un placer para mí poder presentar nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente a 2015, un año relevante para el Plan de Futuro 2014-2017. En estos momentos nos encontramos en el ecuador de la ejecución del plan y podemos afirmar que estamos cumpliendo nuestros objetivos, tanto económicos, como operativos y de transformación cultural de la compañía.

Uno de los hitos destacados del ejercicio fue la recuperación de todas las rutas suspendidas en su momento como consecuencia del Plan de Transformación de la compañía, cuyo objetivo era volver a la rentabilidad. En 2014 recuperamos la mayoría de ellas y en 2015 volvimos a La Habana y a Johannesburgo, las únicas que faltaban por reabrir. Además, en nuestra apuesta por ampliar la oferta a nuestros clientes con criterios de rentabilidad y sostenibilidad, en 2015 también inauguramos vuelos de largo radio a Cali y Medellín, y en corto y medio radio abrimos rutas a destinos como Florencia, Hamburgo, Budapest, Edimburgo, Nápoles o Budapest, junto a Iberia Express.

Otro de nuestros objetivos es la continua renovación de nuestra flota para ganar en eficiencia y calidad. Así, en 2015 se confirmó un nuevo pedido de flota de largo radio para Iberia, consistente en ocho aviones del tipo A350-900 y cinco A330-200, que se suman a los ocho aviones de cada modelo encargados un año antes. En ese proceso, a finales de año recibimos el primero de los A330-200. Estos nuevos aparatos, que servirán tanto para sustituir a los actuales como para abordar el crecimiento previsto, conjugan la eficiencia económica y la posibilidad de ofrecer un mejor



Luis Gallego
Presidente Ejecutivo

servicio al cliente, tanto por su diseño como por la incorporación de las nuevas cabinas de largo radio.

La positiva evolución de la compañía como consecuencia del Plan de Futuro y los acuerdos con todos los colectivos para mejorar la productividad, no solo tuvieron como resultado la apertura de rutas o el pedido de nuevos aviones. En 2015, por primera vez en 11 años, volvimos a contratar pilotos, 80 de ellos se incorporaron a la compañía en 2015 y esperamos llegar a 200 en 2016.

Las áreas de negocio de Handling y Mantenimiento también siguen avanzando en su proceso de transformación para ganar en competitividad y sostenibilidad. En 2015, Handling vio los primeros resultados al conseguir 17 de las 20 licencias a las que optó en el concurso para gestionar el *handling* de terceros en los aeropuertos españoles.

En mantenimiento paulatinamente también se están dando los pasos necesarios para ser cada vez más competitivos. En los próximos meses y años seguiremos trabajando en la transformación de esta actividad para dar el mejor servicio a Iberia, al grupo y a los clientes a costes de mercado y con una calidad excelente.

Para la nueva Iberia hay dos piezas clave: las personas y los clientes. Por esa razón, en 2015 creamos para ambos colectivos sendas direcciones, que reportan al Comité de Dirección. En esta doble apuesta, la puntualidad es un elemento fundamental, ya que es el indicador más valorado por los clientes y al mismo tiempo está muy influenciado por la actitud de los empleados. Durante 2015, nuestros

esfuerzos dieron sus frutos. Iberia fue la segunda aerolínea internacional más puntual del mundo, y nuestra filial, Iberia Express, la *low cost* más puntual. Estos logros han hecho que nuestro índice de recomendación, *Net Promoter Score* o NPS, esté subiendo y alcanzando máximos que no habíamos tenido hasta la fecha. Sin el compromiso y el esfuerzo de nuestros empleados, a quienes agradezco su implicación, nada de eso habría sido posible.

El cierre de 2015 nos dejó unos resultados positivos y en línea con el presupuesto, estando a medio camino de lo que tienen que ser los resultados de la Iberia del futuro. En línea con nuestra tendencia a la recuperación pasamos de los 50 millones de euros de beneficio operativo de 2014 a los 222 millones de 2015. Gracias al esfuerzo de todos, tenemos unos números que nos dan fuerza y confianza para acometer los retos que tenemos por delante.

En este contexto de cambio y transformación, Iberia sigue manteniendo su compromiso social y colaboramos activamente en proyectos solidarios con entidades como Envera, Mano a Mano, Make a Wish o Sepla Ayuda. Especial mención merece el acuerdo de Iberia con Amadeus y Unicef a nivel internacional, en virtud de la cual los clientes de Iberia donaron en 2015 más de 200.000 euros, que se han destinado al programa de vacunación en Chad, y que han contribuido a proteger la vida de 600.000 niños. Además, a nivel nacional, Iberia se sumó a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para reducir los efectos de la violencia de género.



1. Estrategia y análisis



1.2 Principales logros

Iberia se encuentra en el ecuador del Plan de Futuro que puso en marcha para transformarse en una compañía competitiva y alcanzar una posición reconocida y sostenible entre las aerolíneas nacionales e internacionales.

Los hitos alcanzados durante el ejercicio de 2015 son el resultado de dicho Plan. Gracias al esfuerzo conjunto de toda la compañía, se ajustaron los costes, aumentaron los ingresos y se mejoró su posición competitiva, ofreciendo al mismo tiempo una mejor experiencia a los clientes.

A continuación desarrollamos los hitos más significativos para la sostenibilidad de Iberia, agrupados en cinco ejes clave de la compañía.

Nuevo pedido de flota

En 2015 Iberia reforzó su compromiso con la innovación de sus equipos para poder ofrecer el mejor servicio. Prueba de ello es un nuevo pedido de flota de largo radio, ocho aviones A350-900 y cinco A330-200, que se suman al realizado un año antes.



29 aviones de largo radio pendientes de recibir, que se suman a los ocho A330-300 incorporados a la flota entre 2013 y 2014



Crecimiento de la oferta

{ Más de 20 rutas nuevas en 2015

Durante el ejercicio, Iberia, conjuntamente con Iberia Express, aumentó su oferta de asientos por kilómetro en un 10,1%, mientras el número de pasajeros transportados por kilómetro se elevó un 13,9%. Este crecimiento se debe a que ambas compañías abrieron nuevas rutas a La Habana, Cali, Medellín, Florencia, Catania, Nápoles, Edimburgo, Hamburgo, Gatwick, Charles de Gaulle, Manchester, Budapest o Funchal, entre otros destinos.



Nuevo producto de largo radio

Iberia realizó en 2015 una importante inversión para renovar las cabinas de sus aviones y ofrecer a sus clientes un mejor servicio y mayor comodidad en los vuelos. Para ello, contó con nuevos aviones y el reacondicionamiento de los A304-600. Gracias a ello, la compañía ha sido reconocida por la plataforma de viajes Skift como la mejor aerolínea en el servicio *business* en las rutas entre Europa y América Latina.

{ Casi el 80% de los vuelos ofrecen el servicio de las nuevas cabinas

Además, Iberia presentó en Brasil, México, Perú y Costa Rica las nuevas cabinas para promocionarse en esos mercados.

Líder en América Latina

Iberia consolidó su liderazgo en América Latina gracias al esfuerzo realizado durante 2015 para ofrecer a sus clientes nuevas rutas (La Habana, Cali, Medellín y Puerto Rico) y un servicio de excelencia en los vuelos, contando para ello con nuevos aviones y cabinas que ofrecen un mayor confort.

Excelencia en puntualidad

Iberia e Iberia Express se distinguieron durante todo 2015 por sus cifras de puntualidad.

Iberia fue la aerolínea internacional más puntual del mundo en noviembre, y la segunda en agosto, septiembre y octubre. Iberia Express, por su parte, fue la *low cost* más puntual en julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre.





1. Estrategia y análisis



Mejora en el índice de recomendación

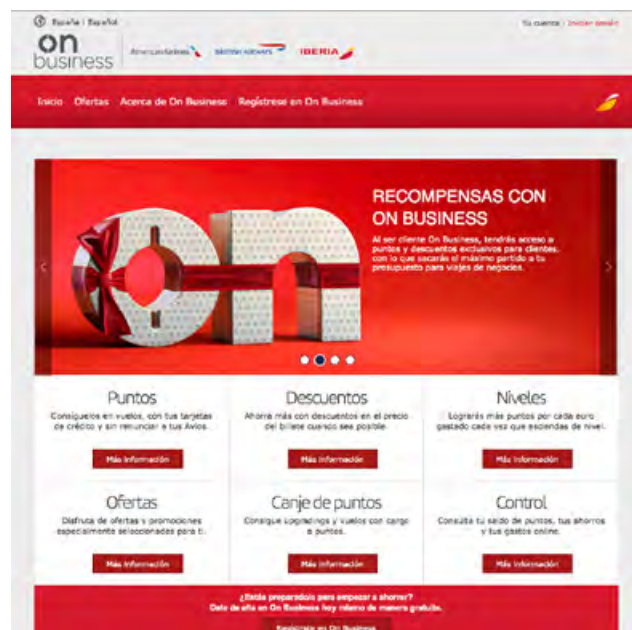
Iberia tiene muy en cuenta la opinión de sus clientes porque sabe que son parte de la clave del éxito de la compañía, y en 2015 multiplicó sus esfuerzos para mejorar la calidad de su servicio.

Así, gracias a la puntualidad, a un mejor producto y a una mejor flota, consiguió mejorar la experiencia de sus clientes y aumentar en 27,7 puntos su índice de recomendación (Net Promoter Score) en el periodo de 2013 a 2015.

La mejora en puntualidad en clase *business* de largo radio fue de 17 puntos y en la clase turista, de 37

Nuevos clientes, nuevos productos

Iberia lanzó durante el ejercicio varios productos nuevos para captar nuevos clientes y ofrecer un servicio adaptado a sus necesidades. Entre los nuevos productos destacan las subastas online para conseguir los mejores precios; el On Business para las pymes; el relanzamiento de Iberia Joven,



con nuevas tarifas para los estudiantes y menores; los viajes para mayores dentro de Mundiplan; los billetes en código compartido con Renfe; las tarjetas Infinita e Infinita Prime para los clientes que destacan por su trayectoria en Iberia; o el Iberia PlusStore para compras online.



Handling y Mantenimiento

En estas áreas se consiguieron dos hitos clave:

- Iberia ganó 17 de las 20 licencias de *handling* a las que optaba, incluyendo la recuperación de Barcelona.
- Mantenimiento revisó los primeros motores V2500, para los que Iberia consiguió la certificación en 2014. Además, el modelo de Mantenimiento para todo el grupo IAG es liderado ahora por Luis Gallego.

Despegan los resultados económicos

Gracias a las medidas puestas en marcha y a los logros conseguidos, Iberia siguió mejorando sus resultados. En los nueve primeros meses de 2015, sus beneficios operativos ascendieron a 196 millones de euros, casi tres veces más que en 2014. Aun así, la compañía es consciente de que está a mitad de camino respecto a los objetivos marcados.

Compromiso solidario

En 2015, Iberia renovó el acuerdo con Unicef, por el que los clientes pueden hacer donaciones a través de Iberia.com, y puso en marcha campañas específicas con motivo del Día Internacional del Niño.



Mantuvo su apoyo a organizaciones como Envera, Mano a Mano y Make a Wish España; se sumó a la campaña contra la violencia de género y colaboró con el reto de la atleta paralímpica Gema Hassen-Bey de ascender al Kilimanjaro, entre otras iniciativas.





2.

Perfil de la
organización



2.1 Valores de marca

Iberia está experimentando en los últimos tres años un profundo cambio impulsado por el deseo de ser una compañía única.

Iberia está cambiando para que volar con nosotros sea una experiencia única.

En el proceso de renovación, se han mantenido los valores fundamentales que nos han hecho destacar siempre y ser un referente para nuestros clientes. Gracias a esos valores, lo que hacemos y cómo lo hacemos cobra un significado especial.

{ Nuestros clientes nos conocen por lo que hacemos y cómo lo hacemos, es decir por los valores



2. Perfil de la organización



Afinidad

En el sentido de:

La conexión natural con la Hispanidad que reclamamos como propia y diferencial debido a nuestro país de origen, historia y legado en común con centenares de millones de personas.

La semejanza lingüística y cultural con ellos, así como la empatía entre nosotros mismos, trabajando siempre en equipo y reconociendo el valor de las personas de manera natural.

El vínculo cercano y emotivo en nuestra expresividad; nuestra manera de vivir y sentir las cosas, relevante en un contexto latino así como europeo.



Empuje

En el sentido de:

La vitalidad carismática y el dinamismo que nos lleva a inventar y reinventarnos, adaptándonos al cambio para lograr una mejora continua.

La pasión que impulsa nuestro afán de éxito y de superación, siempre buscando la excelencia en la gestión para llegar más allá.

La capacidad de canalizar recursos y enfocar esfuerzos de manera eficiente y eficaz para alcanzar metas, crear valor y consolidar nuestro puesto de liderazgo, como empresa y marca líder en nuestro sector.



Talento

En el sentido de:

El ingenio que nos permite aplicar creatividad e imaginación a la búsqueda de soluciones innovadoras y relevantes.

La profesionalidad que se reconoce y valora en toda investigación de mercado, la cual fomentamos mediante nuestra auto formación, capacitación y continuo desarrollo de recursos humanos de primera categoría.

Espíritu resolutivo, práctico, demostrado y experimentado que nos lleva a manifestar un *expertise* notable de manera llana y natural, de manera responsable y comprometida con la sociedad.







2. Perfil de la organización



2.2 Actividad de transporte aéreo

{ La puntualidad y la apertura de nuevas rutas son el sello del liderazgo

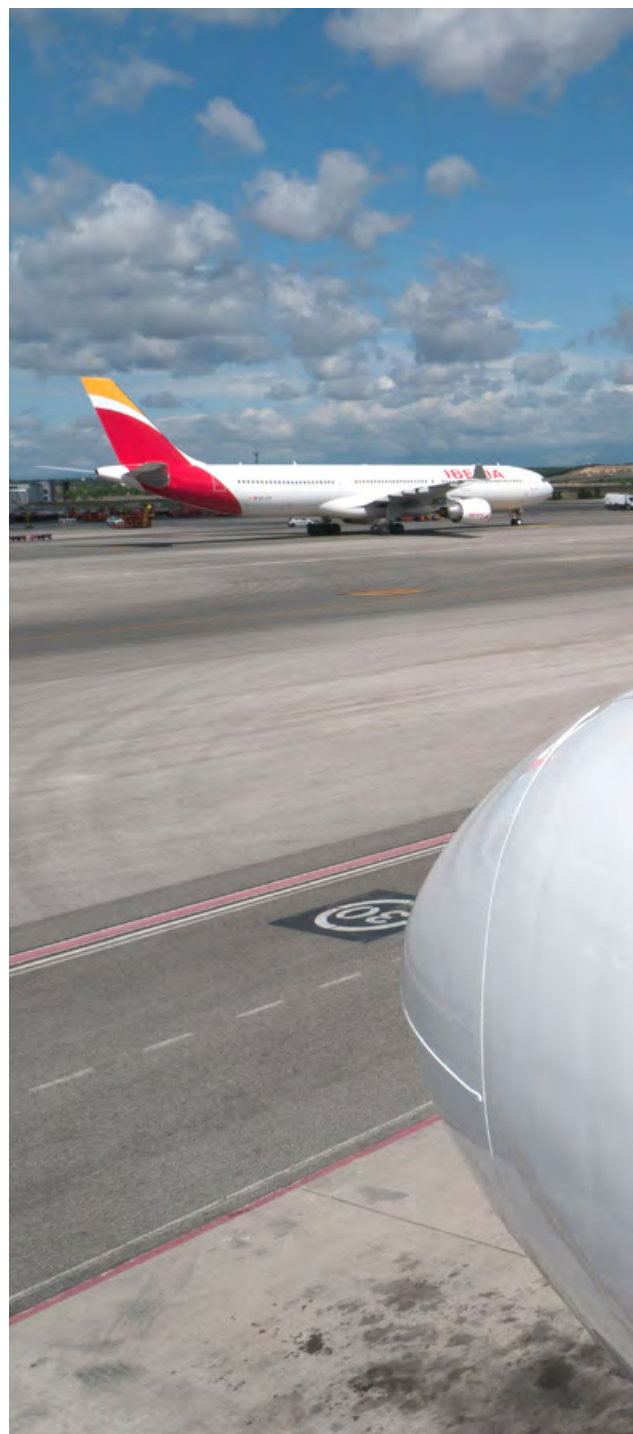
Iberia es la aerolínea de referencia en España y líder en las rutas que unen Europa con América Latina. En 2015 logró ser líder en Europa en puntualidad y abrió nuevas rutas en América Latina, como La Habana, Medellín o Cali, en Europa, conectando Madrid con ciudades de Italia, Alemania y Reino Unido, entre otras, y África, con la ruta a Johannesburgo.

Cifras destacadas:

- > 119 destinos en 43 países*
- > 268 destinos en 53 países en código compartido con terceras compañías
- > 136 aviones
 - > 77 de Iberia
 - > 20 de Iberia Express
 - > 39 de Iberia Regional / Air Nostrum
- > Más de 600 vuelos diarios

{ Iberia realiza más de 8.500 vuelos diarios junto con las aerolíneas socias de **oneworld**

2015 fue un año clave para Iberia, ya que se abrieron nuevas rutas en Europa con vuelos directos desde Madrid a Florencia, Nápoles, Palermo, Catania y Verona en Italia; Manchester y Edimburgo en el Reino Unido; Hamburgo en Alemania; Funchal en Madeira, Portugal, y Budapest en Hungría. También se inauguraron vuelos directos de Asturias a Tenerife, de Madrid a París/Charles de Gaulle y de Madrid a Londres Gatwick y se realizó la ampliación de 65 frecuencias adicionales en 24 rutas distintas que ya estaban consolidadas. Entre ellas, Nueva York y México, en vuelos transoceánicos, y París Orly, Lisboa, Tel Aviv, Venecia, Dublín, Praga,



* Cifras a 31 de diciembre de 2015 incluyendo rutas estacionales.





Berlín, Stuttgart, Asturias, Canarias, Baleares y Galicia, entre otras, en el corto y medio radio.

La favorable evolución que reflejan los resultados de Iberia y el positivo comportamiento de sus ingresos, en el marco del Plan de Futuro, permite contemplar futuros crecimientos, tanto en flota como en nuevos destinos.

En este proceso de aumento de la oferta la compañía ha empezado a analizar las rutas de largo radio y se están barajando oportunidades en América, Asia y África.

Entre los destinos valorados están Tokio, Toronto, San Juan de Puerto Rico, Doha, Brasilia, Managua, Guadalajara y Asunción.

Según los primeros cálculos, algunos de estos destinos están más próximos a la rentabilidad que otros, pero se quiere profundizar en el análisis para elegir aquellos que sean rentables y sostenibles.

Este proceso de estudio coincide con la ampliación de la flota de Iberia con un pedido de 13 aviones de largo radio A330-200, que se empezaron a recibir en 2015, y que terminarán de llegar entre 2016 y 2018.

Por otro lado, se han pedido 16 opciones de A350-900 que llegarán en el periodo de 2018-2021 y que permitirán reemplazar y expandir la flota de largo radio de la compañía.

La renovación de la flota y la reestructuración en la aerolínea son evidencias de la inversión de futuro que se está realizando en Iberia.



2. Perfil de la organización



Las aerolíneas más puntuales

En 2015, Iberia e Iberia Express confirmaron su posición como aerolíneas líderes en puntualidad. Con una operación de 187.538 vuelos y el 88,97% de ellos en hora, Iberia se situó en el segundo puesto del *ranking* mundial, y en el primero entre las aerolíneas de Europa.

{ Iberia, líder en Europa

La mejora de los índices de puntualidad de los vuelos del Grupo Iberia es, sobre todo, un reflejo del compromiso de todos los empleados por mejorar el servicio. Además, Iberia ha implantado una serie de iniciativas, que van desde cambios en el programa de vuelos hasta la revisión de todos los procesos previos al despegue, lo que le permite situarse cada mes entre las compañías más puntuales del mundo.



Iberia regresa a La Habana

En junio de 2015, Iberia retomó una de sus rutas más emblemáticas y uno de sus destinos más antiguos. Tras dos años de interrupción, la compañía regresó a La Habana ofreciendo el mejor producto del mercado. La ruta comenzó con cinco frecuencias a la semana, que se ampliaron a seis desde diciembre de 2015. El avión A330 es el que da servicio a esta línea de forma habitual, si bien para el vuelo inaugural se programó un 340/600 con los nuevos interiores, dada la expectación despertada.

{ En 1949 se realizó el primer vuelo de Iberia a La Habana

La incorporación de La Habana a la red de largo radio es un paso más en el fortalecimiento del liderazgo latinoamericano de Iberia. La decisión de volar de nuevo a la capital de Cuba fue posible gracias a distintos factores que garantizan la rentabilidad de la operación: los acuerdos laborales, que permiten unos menores costes; un avión como el A330, más eficiente y con el que se ahorra combustible; un mercado con mayor potencial, como el cubano, con una interesante proyección de apertura; y una coyuntura económica en España y Europa más favorable que cuando se dejó de volar en 2013.





Iberia volverá a Johannesburgo y San Juan de Puerto Rico

En julio de 2015, Iberia comenzó a realizar un análisis de rutas de largo radio, de cara a abrir nuevos recorridos entre 2016 y 2017. A finales de 2015 se anunció la reanudación de los vuelos directos de Iberia a San Juan de Puerto Rico durante la temporada de verano, del 15 de mayo al 26 de octubre de 2016.

La ruta comenzará a operarse con aviones A330-200 con tres frecuencias semanales directas: lunes, miércoles y domingos. El horario de los vuelos está programado para facilitar las mejores conexiones con el resto de España y de Europa (más de 90 destinos), a través de la T4 del aeropuerto de Madrid-Barajas.

Igualmente, se anunció que a partir del 1 de agosto de 2016, Iberia volverá a volar a Johannesburgo. De este modo, se recupera una de las últimas rutas que hubo que dejar de operar para acometer la transformación en 2013.

En este caso se ofrecen también tres vuelos a la semana entre ambas ciudades con el A330-300, nuestro avión más moderno. La ciudad sudafricana se convierte así en el 11º destino en África que conecta con el resto de la red en España, Europa y América.

Nuevos destinos de Iberia en Colombia

El 3 de julio de 2015 se inauguraron vuelos con destino a Cali y Medellín, dos ciudades de Colombia a las que, hasta la fecha, Iberia nunca había volado. Es una ruta triangular con tres frecuencias semanales: miércoles, viernes y sábados.





2. Perfil de la organización



A estos destinos vuelan los nuevos aviones Airbus A330 que se incorporaron al nuevo producto de largo radio. Entre otras ventajas, disponen de butacas que se convierten en camas de dos metros en clase *business*, cada una de ellas con acceso directo al pasillo; nuevas butacas más espaciosas en turista; entretenimiento individual a la carta en todos los asientos, y wifi y conectividad GSM, lo que permite ofrecer el mejor producto del mercado.

Como en todas las rutas con América Latina, las nuevas operaciones con Colombia están conectadas con los más de 80 destinos del grupo en España y en Europa a través de nuestro hub de la T4 en Madrid.

Primera incorporación de nuevos pilotos en 11 años

En 2015 se hizo efectiva la convocatoria pública para contratar pilotos de nuevo ingreso. Se estima que se incorporarán alre-

dedor de 120 durante los dos próximos años. El primer curso comenzó en verano de 2015.

Esta es la primera convocatoria que se realiza en 11 años. La iniciativa ha sido posible gracias a los acuerdos laborales de febrero de 2014, que permiten contratar pilotos en condiciones de mercado. En la situación anterior, los costes y la productividad hacían inviable cualquier contratación.

Los pilotos actuales tendrán más opciones de progresar a comandantes

La contratación de nuevos pilotos es una buena noticia para la compañía, ya que dimensiona la plantilla a las necesidades presentes y futuras y permite ser cada vez más competitivos. Lo es también para los pilotos actuales, que tendrán más opciones de progresar a comandante, ya que se estima que en los próximos doce meses se producirá una cifra superior a 100 sueltas de comandantes.







2. Perfil de la organización



2.3 Actividad de servicios aeroportuarios

Objetivo: Excelencia y seguridad para clientes y empleados

Iberia Airport Services lleva más de 85 años ofreciendo un servicio hecho a medida en la división de *handling* de Iberia. Durante estos años, se ha mantenido líder como operador del sector en España, con presencia en 29 aeropuertos nacionales y dos aeropuertos internacionales (Bata y Malabo, en Guinea Ecuatorial).

Con casi 90 años de experiencia en servicios aeroportuarios, Iberia Airport Services es la compañía de referencia en España en el negocio del *handling*, tanto por el número de aeropuertos

en los que trabaja como por la calidad y profesionalidad con la que se presta el servicio a cerca de 170 aerolíneas.

Iberia aborda el trabajo diario sobre estas coordenadas:

- **Excelencia:** Se busca la excelencia (más que calidad) para garantizar la mejor experiencia de los clientes.
- **Flexibilidad:** La máxima es "cada cliente es diferente, cada operación es única". Con esta filosofía de traje a medida se asegura además la eficiencia de los procesos adaptados a las necesidades de cada cliente.
- **Seguridad:** De la operación y de todos los que trabajan en el ámbito aeroportuario. Es un principio transversal al negocio que ha hecho a la compañía merecedora de la acreditación



ISAGO, concedida por IATA como máximo reconocimiento de la industria en materia de seguridad en tierra.

> **Compromiso con el medio ambiente:** Se fomenta el uso de energías limpias, la reducción de emisiones y, en definitiva, una actitud más responsable y respetuosa con el entorno.

Con una flota de equipos de tierra de aproximadamente 8.000 vehículos, Iberia está preparada para garantizar desde los servicios más sencillos hasta las operativas más completas y sofisticadas. Estos servicios son de tres tipos:

> **Pasaje:** Atender a los clientes de las líneas aéreas en el aeropuerto en el momento de facturación, embarque, incidencias, venta de billetes y otros servicios especiales. Para ello se cuenta con personal enfocado a la excelencia y con gran espíritu de servicio.

> **Rampa:** Prestar asistencia al avión en *ground support equipment*, transporte de pasaje y tripulaciones, escaleras, deshielo, comunicación con cabina, puesta en marcha, inspección exterior y limpieza. Se dispone de la mejor tecnología, lo que garantiza la máxima puntualidad y seguridad del servicio.

> **Operaciones y carga:** Gestionar el despacho de vuelos y operación de transporte de mercancías. Iberia tiene los mejores sistemas de clasificación automáticos y un equipo humano especializado. Es un servicio de referencia a nivel nacional e internacional.

Las cifras

El año estuvo marcado por la resolución del concurso público de licencias de rampa y nuestras cifras registraron una evolución muy positiva:

- > 29 aeropuertos nacionales y 2 internacionales en operación
- > 340.000 aviones asistidos, un 3,5% más que en 2014
- > 170 compañías clientes
- > 8.000 equipos de tierra



> Más de 83,7 millones de pasajeros atendidos en todas las escalas de la red nacional, un 6,8% más que en 2014

> Aproximadamente 55 millones de maletas transportadas, un 5,7% más que en el ejercicio 2014

Mejoras en el servicio para niños que viajan solos

La Dirección de Servicios Aeroportuarios atiende cada año a cerca de 100.000 servicios a menores no acompañados, de los cuales 36.000 pasan por la Terminal 4 de Madrid.

Dada la demanda del servicio, durante 2015 Iberia implantó mejoras en la atención. Desde marzo, se mantiene informado al padre o tutor vía SMS del momento del despegue y aterrizaje del vuelo, así como del tránsito o cualquier aspecto relevante del viaje. Además, como recuerdo, el menor podrá llevarse a casa su reposacabezas personalizado y firmado por la tripulación.

En el proyecto han colaborado la Dirección Comercial (en especial Experiencia del Cliente, Negocio Digital, Ventas España y Gestión de Ingresos), la Dirección de Servicio a Bordo, Sistemas, la Dirección de Operaciones Tierra y la Dirección de Servicios Aeroportuarios.



2. Perfil de la organización



Un verano positivo para Iberia Airport Services

Después del verano se hizo balance de los datos de aviones y pasajeros atendidos en el período que va desde el 1 de julio al 30 de septiembre de 2015, comparándolo además con los valores obtenidos en ese mismo período en 2014.

Los datos mostraron que se cerró un verano de auténtico récord:

- Más de 102.000 aviones asistidos, un 4% más que en el mismo período de 2014.
- Más de 27,2 millones de pasajeros atendidos en todas las escalas de la red nacional, un 8% más que en el verano de 2014.

Durante el ejercicio de 2015 se mantuvo el liderazgo del *handling* en España gracias a las adjudicaciones de las nuevas licencias para la prestación del servicio de rampa a terceros, con vigencia para los próximos siete años, y a la recuperación de la licencia del aeropuerto de Barcelona, donde se venía prestando el servicio a través de una U.T.E. con Grounforce.

Regresamos a la rampa de Barcelona con éxito

Tras casi nueve años, volvemos a prestar servicio de *handling* de rampa a terceras compañías en El Prat desde noviembre de 2015.

La licencia es para la prestación de la asistencia de rampa, es decir, aquellos servicios que se desarrollan alrededor de un avión durante su escala en un aeropuerto: carga y descarga de equipajes, realización de la hoja de carga, coordinación de todos los equipos que intervienen durante la escala del vuelo, etc..

Este hito se traduce en las siguientes cifras: cerca de 70.000 vuelos atendidos al año y la incorporación a Iberia Airport Services de 840 trabajadores.



Activadas las licencias de *handling* de Baleares

En diciembre de 2015 se activaron las licencias *handling* de rampa a terceras compañías en los aeropuertos de Baleares, por las que se prestará servicio durante los próximos siete años en Mallorca, Ibiza y Menorca. Esta nueva licencia ha supuesto para la compañía incorporar nuevos equipos más ecológicos en el aeropuerto de Mallorca, atender a 10,6 millones de pasajeros y más de 46.000 vuelos y ofrecer un servicio personalizado que permite la facturación desde hoteles y *pre-pack*.

Renovada por siete años la rampa de Madrid y Alicante



En diciembre se renovaron también por siete años las licencias de *handling* en las rampas de Madrid y Alicante.

Para dar servicio en el aeropuerto de Barajas se cuenta con una plantilla de 3.000 trabajadores; un parque de 2.400 equipos entre autobuses, escaleras *push back*, grupos eléctricos, equipos de carga, de deshielo, carros, tractores y vehículos de varios tipos, y nuevos equipos de asistencia al avión, como



grupos eléctricos, autobuses, plataformas y tractores más eficientes. Con ellos, Iberia Airport Services está reduciendo las emisiones de CO₂ ligadas a sus operaciones, en línea con su compromiso de protección del medio ambiente.

En el caso de Alicante, se dispone de una plantilla de 170 trabajadores y se ha programado también la renovación del parque de vehículos.

El relevo de las licencias de *handling* de rampa

En septiembre de 2015, AENA comunicó a Iberia las licencias asignadas tras el concurso de licitación para el *handling* de rampa. Así, se han puesto en marcha las del Lote 1, que agrupa a varios aeropuertos de menos de un millón de pasajeros (Vigo, San Sebastián, Santander, A Coruña, León, Pamplona y

Vitoria) y el Lote 3 (los aeropuertos de Badajoz, Córdoba, Gran Canaria, Santa Cruz de la Palma, Melilla, Jerez, Bilbao, Albacete y Granada).

Otra novedad de 2015 fue la renovación y firma de acuerdos con nuevos clientes para prestarles el servicio de *handling*.

Nuevas escalas y clientes

En agosto de 2015 el equipo comercial de Aeropuertos amplió el contrato de *handling* vigente con la compañía húngara Wizz Air, con la incorporación de tres nuevas escalas: Tenerife Sur, Alicante y Málaga. Este nuevo negocio ha supuesto atender cerca de 400 vuelos al año (flota A320/A321) en los aeropuertos citados.

Además se sumo un nuevo cliente a la cartera de Iberia Airport Services: Valor Fly, compañía que ha confiado la asis-

tencia de su programa de dos vuelos semanales a Ibiza, procedentes de Italia, y de otras operaciones en Palma, Mahón y Tenerife Sur.

Renovación de contratos con Vueling y Egyptair



En 2015 se renovó el contrato de *handling* con Vueling para los próximos tres años, lo que permite también la asistencia en los aeropuertos de Barcelona y Jerez, tras conseguir la licencia en dichos aeropuertos.

Asimismo, se renovó el contrato con Egyptair, por lo que continuará prestando sus servicios de asistencia a los pasajeros y aviones de la compañía egipcia en todos los aeropuertos españoles donde opera.



Este acuerdo supone para Iberia un volumen de más de 600 vuelos al año y fortalece su relación comercial con una importante e histórica compañía aérea como es Egyptair.





2. Perfil de la organización



Telemetría para mejorar rendimiento y seguridad

Iberia Airport Services ha instalado un sistema de telemetría en los equipos de tierra de Barajas. Gracias a él, se ha mejorado el rendimiento de los vehículos y se ha obtenido información automatizada sobre ellos.

Además, este dispositivo incrementa la seguridad de los agentes y fomenta el cumplimiento de la normativa de seguridad en plataforma, contribuyendo a alcanzar los estándares de seguridad operacional exigidos para la prestación de los servicios de *handling*.



Comienzan a llegar los nuevos equipos de tierra

En 2015 Iberia Airport Services renovó su flota, compuesta por más de 8.200 equipos que diariamente despliegan una intensa actividad en los aeropuertos de toda la red nacional: carga y descarga de equipajes y mercancías, *push-back*, traslado de pasajeros y tripulaciones, deshielo, etc.

Después de la adjudicación de licencias de rampa para los próximos años, se empezó a abordar una inversión sin precedentes en jardineras, plataformas, tractores y grupos eléctricos, entre otros equipos, lo que permitirá a la compañía dar un servicio más eficiente y respetuoso con el medio ambiente. Además, un grupo de trabajo de la Dirección de Aeropuertos puso en marcha el Plan de Concienciación y Conservación en Madrid-Barajas y en el resto de escalas de la red.

Pullmantur Air

Iberia Airport Services cerró un nuevo contrato de *handling* con la compañía Pullmantur Air. Desde mayo de 2015 atiende en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas a los pasajeros y aviones Boeing B747/400 de Pullmantur Air con destino a distintos enclaves en América –sobre todo, en el Caribe– y en Europa, manteniendo su compromiso con los equipos y el parque de vehículos utilizados para prestar el servicio.







2. Perfil de la organización



2.4 Actividad de mantenimiento aeronáutico

Iberia Mantenimiento se encarga de dar las soluciones más adecuadas a las necesidades y el presupuesto de sus clientes. Entre ellos figuran Iberia LAE, las operadoras del grupo IAG, como Iberia Express, Vueling, British Airways, Open Skies y Aer Lingus, y un centenar de compañías de todo el mundo.

{ Objetivo: ser el operador de referencia en el sector

Su marca de referencia es ofrecer un servicio excelente en la revisión y reparación de aviones, motores y componentes, minimizando los costes y el esfuerzo que le requiere a los clientes, y siempre con los más altos estándares de calidad.

Gracias a ello, Iberia Mantenimiento es la novena compañía del mundo en servicio a terceros de mantenimiento e ingeniería (excluyendo fabricantes), ocupa la segunda posición en aero-

náutica de España en ingresos y plantilla, y es líder en servicios de mantenimiento aeronáutico, reparación, alta tecnología y modificación de aviones.

{ Su experiencia le ayuda a conocer las necesidades de la aerolíneas

Cada año, Iberia Mantenimiento se centra en mantener y mejorar ese liderazgo. De esa forma, tras 88 años de experiencia en la flota de Iberia y de terceros, continúa concentrando sus esfuerzos en alcanzar la total fiabilidad. Para lograrlo, la división de Iberia cuenta con cerca de 3.000 técnicos e ingenieros, con una amplia experiencia en un extenso abanico de servicios y opciones de Mantenimiento, Reparación y Revisión (MRO, por sus siglas en inglés), lo que le permite gestionar desde las soluciones más sencillas hasta las más complejas.





Otro hecho que le otorga valor a esta división es su compromiso y dedicación a la mejora de procesos, a incrementar la eficacia y efectividad y a reducir los costes de logística, ingeniería y de gestión. Este esfuerzo es fundamental en un entorno y un mercado en constante evolución y con las exigencias que plantea la globalización de la industria del mantenimiento aeronáutico.

Iberia Mantenimiento actualiza de forma constante sus servicios integrados de gestión

Iberia Mantenimiento cuenta con la certificación de Gestión Medioambiental bajo la normalización UNE-EN ISO 14001:2004 de Aenor para las actividades de mantenimiento de aviones en las instalaciones de La Muñoza en Madrid, donde trabajan más de 3.000 empleados. Este certificado es uno de los más complejos

por Aenor, tanto por la extensión de las instalaciones como por la variedad de aspectos medioambientales que incluye.

Además, la división está certificada por los principales organismos aéreos internacionales (la Agencia Europea de Seguridad Aérea, la Federal Aviation Administration de EEUU y la OTAN), así como por distintos fabricantes, organismos de certificación de la calidad y medioambientales, y numerosas autoridades nacionales de aviación.

Las cifras

- > **Motores:** 161 Inducciones
- > **Unidades de energía auxiliar:** 28
- > **Revisiones:** Total mantenimiento mayor: 385
- > **Componentes:** Reparación de 50.422 componentes aeronáuticos.
- > **Mantenimiento en Línea.** Se realizan 55 revisiones A, y además:
 - > 1.273 revisiones con información de estatus
 - > 17.242 diarias
 - > 4.534 tránsitos
 - > 3.434 *service*/semanal
 - > 2.275 desmontajes
- > **Destacamentos de Iberia Mantenimiento:**
 - > 22 en España, incluidas las bases de Madrid y Barcelona, donde también se puede dar mantenimiento mayor
 - > 16 en América
 - > 2 en África
 - > 7 en Europa (excluido España)

En el año 2015 el sector del mantenimiento aeronáutico ha sufrido una caída debido al descenso de actividad de las líneas aéreas de los últimos años, hecho que ha provocado una ligera bajada en el número de revisiones y mantenimientos realizados en nuestras instalaciones con respecto al año 2014.



2. Perfil de la organización



Mejora en el taller de accesorios del motor

A finales de 2015 se puso en marcha en la Gerencia de Componentes de la Dirección Técnica un proyecto de mejora global de los trabajos que se llevan a cabo en los talleres de accesorios del motor.

El objetivo principal es introducir una nueva cultura basada en la mejora continua y en una buena comunicación entre los trabajadores del taller. El proyecto se llevó a cabo con la participación y aportación de todo el personal. Para ello, se crearon cinco grupos de estudio diferentes con 21 representantes en total, que trabajaron en los siguientes ámbitos y objetivos:

- **Almacenaje:** reducir el material inmovilizado.
- **Layout:** reestructurar los talleres y sus cargas de trabajo.
- **Flujos:** realizar mejoras en los procesos del material.

➤ **Bancos de pruebas:** mejorar las condiciones de trabajo en el taller.

➤ **Herramientas** necesarias para el desempeño del trabajo.

British Airways confía a Iberia la instalación del sistema EFB en sus A320



Los buenos resultados obtenidos y la eficacia de los trabajos realizados en revisiones previas ha hecho posible que British Airways seleccione a Iberia Mantenimiento para la instalación del primer

sistema EFB (Electronic Flight Bag) en un avión A320 de su flota. Iberia tiene una amplia experiencia en este trabajo por ser una tecnología que ya se ha instalado en aproximadamente 30 aviones de su propia flota de A320.

Durante la temporada de invierno 2015-2016, se han recibido 12 aviones para realizar revisiones C (una modalidad extensa y completa) en sus diferentes variantes, según la matrícula del avión y sus requerimientos de mantenimiento.

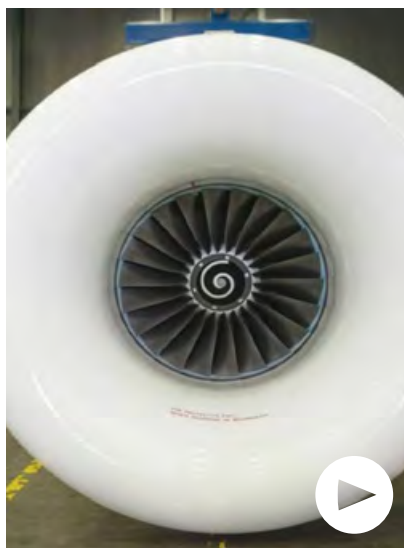
Nuevos trabajos para Thomas Cook



La relación comercial mantenida durante el ejercicio 2015 entre Iberia Mantenimiento y Thomas Cook se intensificó con la participación en numerosas cotizaciones para realizar las revisiones de su flota. Finalmente, el esfuerzo culminó en la realización de revisiones C, la actualización de los asientos de cabina y la ejecución de programas de actualización e instalación de los sistemas de entretenimiento a bordo (IFE) en distintos aviones de los modelos A330, A321 y A319.



Primer motor V2500-A5: proyecto de futuro hecho realidad



El V2500 es un motor fabricado por International Aero Engines (IAE) que propulsa los aviones de la familia A320 (A319, 320 y A321). Es un motor con futuro: actualmente hay más de 5.700 V2500 en servicio y una cartera de pedidos de otras 1.800 unidades.

A finales de 2012, Iberia Mantenimiento, con el apoyo de IAG, inició el Proyecto V2500 para certificar los talleres de motores en el mantenimiento de los V2500-A5 y para acabar de producir el primer motor de este tipo en nuestras instalaciones. Tras mucho esfuerzo, en 2015 Iberia entró a formar parte del conjunto de talleres donde IAE envía a reparar los motores de sus diferentes clientes. Iberia Mantenimiento es el primer taller no socio del consorcio IAE en conseguirlo.

MRO Americas: nuevas oportunidades de negocio

En abril de 2015 Iberia Mantenimiento y British Airways Engineering participaron conjuntamente en un stand de la 20ª edición de la feria MRO Americas, celebrada en Miami, donde se dieron cita alrededor de 12.000 profesionales, un record de asistencia.

En el stand compartido estaban representadas las áreas de Comercial, Marketing y Mantenimiento de Motor.

A lo largo de las tres jornadas de exposición se generó una gran expectación, con más de 100 visitas al stand, y el equipo comercial tuvo una gran ocasión para desarrollar nuevas oportunidades de negocio y reforzar las relaciones actuales con clientes.

Cadena Crítica: una nueva forma de trabajar

El área de Mantenimiento Mayor está aplicando, desde 2015, el modelo de gestión denominado Cadena Crítica, una forma de trabajar más eficiente impulsada por el Plan de Futuro. Se trata de un reto nada fácil, teniendo en cuenta que los trabajos de Mantenimiento Mayor se caracterizan por la incertidumbre.

Las revisiones se planifican periódicamente, pero los resultados son impredecibles. Solo en ese momento se sabe qué trabajos adicionales hay que realizar y, por tanto, qué recursos, materiales, instrucciones o reajustes de planificación serán necesarios.

Esta incertidumbre hace muy difícil gestionar los tiempos y sincronizar las tareas que participan en la revisión, trastocando a su vez los propios planes de producción de cada área.

El modelo Cadena Crítica establece prioridades comunes para gestionar la incertidumbre

Para resolver estas dificultades el modelo Cadena Crítica pone en marcha un nuevo conjunto de prioridades, reglas y medidas que debe ir acompañado de un cambio cultural y la modificación de los roles del personal.





2. Perfil de la organización



2.5 Iberia Express

Iberia Express es una compañía aérea con base en Madrid que opera vuelos de corto y medio radio desde que inició sus operaciones en marzo de 2012. Nació con el objetivo de permitir al Grupo Iberia ofrecer a sus clientes tarifas más asequibles, manteniendo al mismo tiempo la calidad de servicio.

Así, el pasajero cuenta con las mismas ventajas que hoy por hoy supone volar con Iberia: operación a aeropuertos principales, programa Iberia Plus, salas VIP, atención y entretenimiento a bordo, clase *business*, múltiples frecuencias, conexiones a más de 200 destinos, y la seguridad que ofrece el mantenimiento de la compañía, reconocido como uno de los mejores del mundo.

Iberia Express se sitúa entre las cuatro primeras compañías aéreas de Barajas

Gracias a ese buen servicio, Iberia Express se ha consolidado como la aerolínea *low cost* más puntual del mundo por segundo año consecutivo, con un 93,5% de puntualidad media, y da servicio a más de 13 millones de pasajeros y 100.000 vuelos.

Además, durante 2015, amplió su oferta con 15 nuevas rutas. 10 de ellas parten desde Madrid (Londres–Gatwick, Edimburgo, Manchester, Nápoles, Verona, París–Charles de Gaulle, Lyon, Niza, Nantes y Menorca); cuatro desde Canarias (Tenerife–Asturias, Gran Canaria–Londres Heathrow, Tenerife–Londres Heathrow y Tenerife–Lyon), y una desde Baleares (Mallorca–Londres Heathrow).

Iberia Express opera 39 destinos, 13 nacionales y 26 internacionales.

La compañía aérea –participada al 100% por Iberia– compite de forma eficiente y sostenible en un mercado cada vez más complejo. Iberia Express aporta a la matriz tráfico directo y de conexión de manera rentable, apoyando así a Iberia en su crecimiento en el largo radio.





2.6 IAG

International Airlines Group es uno de los grupos de aerolíneas más grandes del mundo, con 525 aviones que operan a 255 destinos y transportan alrededor de 95 millones de pasajeros cada año. Es el tercer grupo más grande de Europa y el sexto del mundo en términos de ingresos.

El sector de las líneas aéreas está avanzando gradualmente hacia la consolidación, aunque todavía prevalecen algunas restricciones regulatorias.

La misión empresarial de IAG es desempeñar un papel fundamental en la futura consolidación de la industria, tanto a escala regional como mundial.

La decisión de Iberia de integrarse en un gran grupo internacional como IAG se fundamenta en los siguientes beneficios:

- > Fortaleza financiera
- > Oportunidades para renovar la flota
- > Una mayor relevancia estratégica
- > Sinergias de costes e ingresos

Al mismo tiempo, Iberia, por su valor en el mercado, proporciona a IAG los siguientes beneficios:

- > Sólido liderazgo en el Atlántico Sur
- > Elevado potencial de crecimiento
- > Fuerte contribución de efectivo
- > Intercambio de las mejores prácticas para optimizar costes



IAG avanza y se posiciona como uno de los grupos líderes del mercado aéreo

Creada en enero de 2011, IAG es la empresa matriz de Aer Lingus, British Airways, Iberia y Vueling. Es una sociedad registrada en España cuyas acciones cotizan en las bolsas de valores de Londres y España.

IAG combina las aerolíneas líderes en Irlanda, Reino Unido y España, lo que le permite ampliar su presencia en la industria aérea, manteniendo al mismo tiempo sus propias marcas y operaciones. Los clientes de las aerolíneas se benefician de una red combinada de mayor tamaño para pasajeros y carga aérea, así como de una mayor capacidad para invertir en nuevos productos y servicios, gracias a su mayor solidez financiera.

IAG busca el beneficio de los clientes y ofrece una red combinada de más destinos y servicios



2. Perfil de la organización



British Airways

British Airways es la aerolínea de bandera de Reino Unido, ofrece servicios integrales y dispone de una amplia red global de rutas, que vuelan hacia y desde los principales destinos internacionales. Otros factores que la hacen destacar a nivel internacional son su tamaño de flota, número de vuelos y el servicio de transporte Premium que ofrece a sus clientes a escala mundial.

British Airways vuela a más de 170 destinos en 70 países, posee una flota de más de 280 aeronaves, incluidos A380 y 787, y transporta a más de 40 millones de pasajeros al año.

Fortaleciéndose hacia un futuro más rentable

La aerolínea está muy presente en los aeropuertos de Heathrow, Gatwick y London City pero es en el primero donde tiene su base de operaciones, en concreto en la Terminal 5, que ha sido reconocida como la mejor terminal aeroportuaria a escala internacional, según la última encuesta realizada por SkyTrax.



Vueling

Vueling nació en julio de 2004 con el objetivo de ofrecer un excelente servicio al cliente a precios competitivos. Para ello contó con una flota de dos A320 y cuatro rutas.

En estos 11 años de vida, Vueling ha experimentado un importante crecimiento. Uno de sus hitos fue pasar a ser parte del grupo IAG en abril de 2013 y ser líder en los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Roma-Fiumicino.

A día de hoy ofrece una amplia red de vuelos a España, Italia, Europa, Oriente Medio y África y se centra en presentar un servicio Premium a bajo coste.

Vuela a 131 ciudades de 38 países con una flota de 90 aeronaves y 21 bases operacionales.

Una realidad en el mercado en 11 años





Aer Lingus

Aer Lingus se convirtió en agosto de 2015 en la cuarta compañía de IAG. Esta incorporación implica un futuro de crecimiento, al ofrecer a los clientes nuevas rutas y servicios, a la vez que mantiene su marca emblemática de Irlanda, donde seguirá teniendo base y equipo directivo.

{ Nuevo futuro para el emblema de Irlanda

Aer Lingus fue fundada en 1936 con la misión principal de conectar Irlanda con el mundo. Su objetivo es ofrecer el mejor producto con un servicio al cliente excelente y tarifas bajas. En la actualidad, cuenta con una flota de 50 aviones que operan en más de 100 rutas desde aeropuertos principales en el Reino Unido, Europa continental y América del Norte. Da servicio a aproximadamente 11 millones de pasajeros al año, al tiempo que proporciona una eficiente conectividad global junto a sus aerolíneas asociadas.



IAG Cargo

IAG Cargo es la compañía de carga aérea del grupo y está reconocida como una de las principales transportistas internacionales de carga aérea del mundo.

Se creó en abril de 2011 con la fusión de Iberia Cargo y British Airways World Cargo y proporciona a sus clientes acceso a una única fuerza de ventas. Se diseñó teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras de las empresas de todo el mundo.

Actualmente los clientes de IAG Cargo se benefician de una de las redes globales más extensas y diversas, con más de 350 destinos, entre ellos los 120 aeropuertos más importantes del mundo en magnitudes de carga aérea. Asimismo, IAG Cargo invierte para ofrecer a sus clientes una cartera única de productos de gran calidad que cubra su extensa red de destinos.

{ Líder en el transporte de carga aérea



Avios

Avios es la moneda global compartida de premios del Grupo IAG, y es utilizada en sus programas de fidelización: Avios Travel Rewards en el Reino Unido y Sudáfrica, British Airways Executive Club e Iberia Plus.

Avios innova con la incorporación de nuevas fórmulas en beneficio de los clientes y que también aportan valor a las aerolíneas. Una de sus prioridades es poner en marcha iniciativas destinadas a crear oportunidades de acumulación para los clientes de comercio electrónico.



2. Perfil de la organización



2.7 Política de Responsabilidad Corporativa

La política de Responsabilidad Corporativa de Iberia se fundamenta en una serie de principios que permiten a la compañía seguir creciendo, en línea con la demanda de servicios que requieren sus clientes, dentro de un marco de respeto y cuidado del entorno. La compañía realiza así una labor de colaboración activa en el ámbito social y fomenta el avance de las sociedades en las que desarrolla su actividad.

El objetivo es crear valor económico y social, respetar el medio ambiente y contar con los grupos de interés

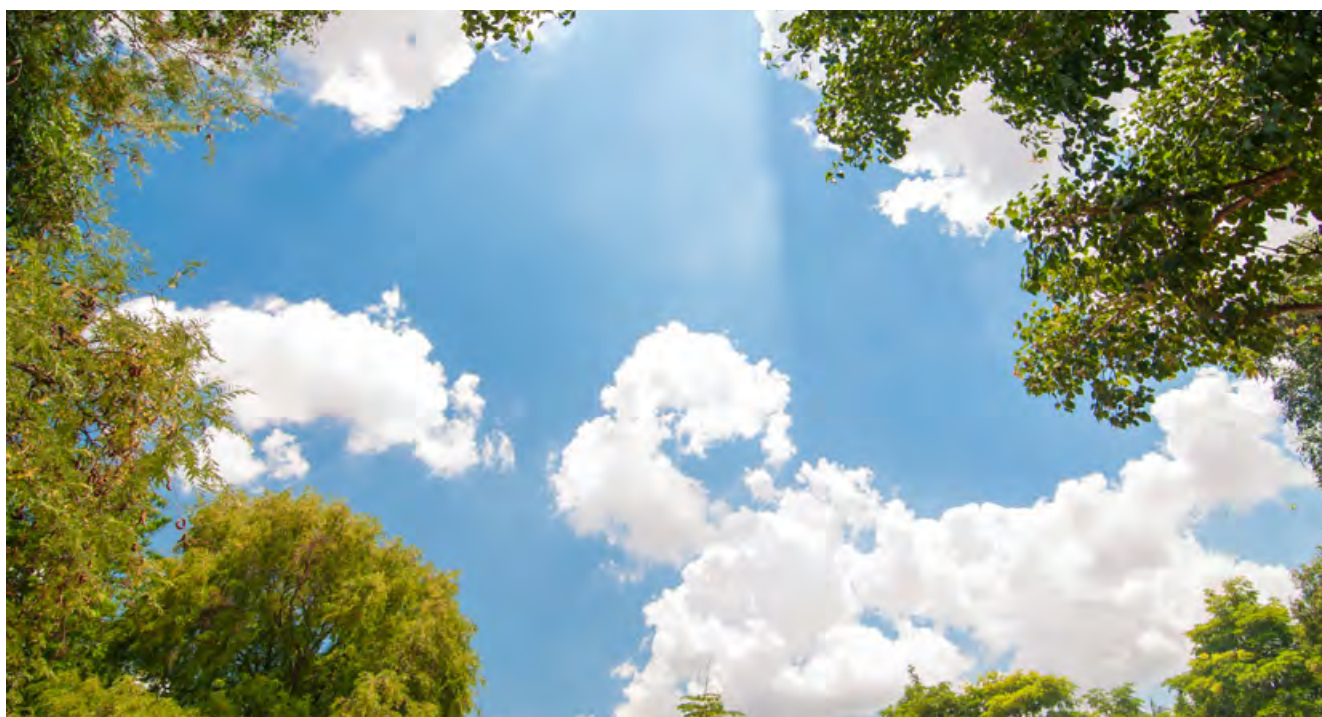
En esa línea, durante el ejercicio del 2015 Iberia mantuvo actualizado su enfoque de gestión de la Responsabilidad Corporativa para adecuarlo a las tendencias actuales y alinearlo con las directrices estratégicas en vigor.

El nuevo modelo de Responsabilidad Social Corporativa tiene en cuenta los ejes económico, social y ambiental de la compañía

En 2015 la política de Responsabilidad Corporativa de Iberia, que estaba gestionada por la Dirección Corporativa, pasó a depender de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales.

El objetivo de este cambio es ampliar la perspectiva de la sostenibilidad y promover una evolución hacia una política de Responsabilidad Social Empresarial. Este nuevo concepto aporta un triple valor a la compañía porque tiene en cuenta el entorno económico, ambiental y social en el que impacta.

Iberia mantiene informadas a todas las áreas acerca de su papel respecto al desarrollo de la Responsabilidad Corporativa en su actividad diaria.



Dirección	Área	Responsabilidad
Comercial	Experiencia del cliente	Relación directa con clientes. Gestión de la calidad del servicio.
	Marketing	Diseño del servicio al cliente. Gestión de la publicidad y de la marca.
Producción	Calidad operacional	Seguridad y calidad operacional frente a clientes.
	Servicio a bordo y operaciones	Relación directa con clientes en vuelo.
Servicios aeroportuarios	Aeropuertos nacionales e internacionales	Relación directa con clientes en los aeropuertos (pasajeros y compañías asistidas).
Técnica	Mantenimiento aeronáutico	Relación directa con clientes en la labor de mantenimiento de aviones y motores (Iberia y compañías asistidas).
Planificación estratégica y finanzas	Planificación estratégica	Gestión y desarrollo de la estrategia corporativa.
	Control de gestión y administración	Sistemas de control interno de la información financiera. Información al accionista.
	Compras y flota	Relación directa con Proveedores.
	Innovación	Gestión de los proyectos de investigación y desarrollo.
Comunicación y Relaciones Institucionales	Comunicación interna y externa	Sistemas de comunicación externa (clientes, grupos de interés) e interna (empleados).
	RSC	Coordinación de la política de Responsabilidad Social Corporativa.
		Gestión de los proyectos de Acción Social (Sociedad).
		Diseño e implementación de las políticas medioambientales.
Desarrollo Red y Alianzas	Alianzas y asuntos aero-políticos	Relación con organismos reguladores, asociaciones y desarrollo de alianzas estratégicas.
Dirección Legal	Legal	Relación con organismos reguladores. Coordinación del buen gobierno.
Corporativa	Recursos Humanos	Relación directa con los empleados.
	Cumplimiento normativo, riesgos corporativos	Implementación de la política anticorrupción y de cumplimiento normativo.
	Coordinación de emergencias	Planes de contingencia crisis.



La Política RSC de Iberia 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 compañía se relaciona. Para ello:
 - Garantiza el mejor servicio a sus clientes en calidad y responsabilidad, respetando la protección de sus derechos.
 - Crea valor para sus accionistas y promueve los valores de respeto al entorno y distribución de la riqueza.
 - Apoya las iniciativas y los proyectos de acción social promovidos por sus empleados e implica al resto de grupos de interés.
 - Fomenta el desarrollo personal, laboral y social de sus empleados, en un marco de igualdad de oportunidades.
 - Promueve el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios.
 - Colabora con las instituciones, administraciones públicas y empresas del sector en todas aquéllas iniciativas que resulten de interés.
 - Participa 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 RSC.

Iniciativas

El compromiso de la compañía en esta materia le lleva a apoyar las mejores prácticas éticas y a participar en las siguientes iniciativas internacionales y nacionales, que se utilizan como referencia permanente en su aplicación práctica en todo el Grupo IAG:

➤ **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.** Iberia se compromete a cumplir sus 10 principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anti-corrupción, trasladándolos para su cumplimiento a todos sus proveedores, mediante la inserción de cláusulas contractuales.

➤ **Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.** Iberia se adhiere a sus principios generales, reconociendo la libertad de asociación y sindical, así como el derecho de negociación colectiva; la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil, y la eliminación de discriminación en materia de empleo y ocupación.

➤ **Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.** Iberia, a través de su acción social, colabora en la consecución de los objetivos. Son los siguientes: erradicar la pobreza extrema y el hambre, lograr la enseñanza primaria universal; promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer; reducir la mortalidad de niños menores de cinco años; mejorar la salud materna; combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades; garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, y fomentar una alianza mundial para el desarrollo. Las acciones sociales de Iberia en 2015 se comentan en el epígrafe correspondiente con mayor detalle. 🔍

➤ **Programa Empresas por una sociedad libre de violencia de género.** Iberia se ha adherido al protocolo puesto en marcha por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para colaborar en el apoyo y difusión de sus campañas de información. La participación en el proyecto demuestra el compromiso de la compañía en favor de actividades de sensibilización para la igualdad, el respeto de los derechos fundamentales y la construcción de una sociedad libre de violencia contra las mujeres. .





2. Perfil de la organización



2.8 Compromiso con la calidad

Iberia está firmemente comprometida con sus clientes y ofrece unos servicios de la más alta calidad para asegurar su satisfacción. Dicho compromiso se hace extensible a los empleados y accionistas con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa a través de una gestión eficiente de procesos clave.

Por este motivo, todas las actividades de la compañía se rigen por los más estrictos estándares de calidad.



Área	Principales certificaciones	Alcance	Entidad certificadora
Iberia	ISO 9.000	Formación y gestión del conocimiento	AENOR
	Verificación Gases Efecto Invernadero	Operaciones vuelo y tierra	AENOR
	GRI4	Informe de Responsabilidad Corporativa	AENOR
	Marca AENOR N	Medición y seguimiento de la calidad del servicio	AENOR
	Madrid Excelente	Excelencia en la gestión	AENOR
Iberia Mantenimiento	Certificaciones mantenimiento aeronáutico	Agencias nacionales e internacionales (EASA, FAA, etc.)	Organismo competente
	ISO 9.110 y PECAL	Actividad general mantenimiento	AENOR
	ISO 14.000	Gestión medioambiental instalaciones Madrid	AENOR
	ISO 17.025	Laboratorio Meteorología	AENOR
Iberia servicios aeroportuarios	ISO 9.000	Actividad aeropuertos nacionales	AENOR
	ISO 14.000	Gestión medioambiental aeropuertos nacionales	AENOR



2. Perfil de la organización



2.9 Premios

La labor desempeñada por la compañía y sus empleados es reconocida cada año a través de los premios que le son otorgados por las diferentes instituciones y agentes sociales. A continuación se recogen algunos de los más significativos del ejercicio de 2015.

Empresa del año en Estados Unidos

La Cámara de Comercio de España–Estados Unidos en Miami premió a la línea aérea española por su “espectacular transformación” y por sus esfuerzos para el desarrollo empresarial entre España y Estados Unidos.



“Iberia ha cambiado mucho en los últimos dos años. Nos presentamos con una nueva imagen de marca, con nuevas clases en nuestros vuelos de largo radio, como una compañía aérea a la que aún le queda mucho por hacer, pero que se ha dotado de una base firme para asegurar su futuro”



Premio de PRNoticias al mejor cambio de imagen

En noviembre de 2015 el grupo PRNoticias.com premió a Iberia con el reconocimiento al mejor cambio de marca. El grupo entrega cada año sus galardones a los mejores profesionales y proyectos en el mundo del marketing, la comunicación y los medios.

“El cambio de imagen de Iberia al final es un símbolo de toda la transformación de la compañía. Iberia es una marca de España, una marca embajadora y nos hace mucha ilusión ser premiados por el cambio de imagen”

El servicio al cliente, premio CRC Oro

El servicio de atención al cliente de Iberia fue premiado con el premio CRC Oro a la mejor plataforma de venta telefónica, con motivo de la Expo Relaciones Clientes 2015. El galardón llegó de la mano del proveedor Sitel.





Mejor aerolínea según *Condé Nast Traveler*

En mayo, Iberia recibió el premio a la mejor aerolínea, otorgado por los lectores de la revista *Traveler*, quienes mediante sus votos eligieron a los ganadores de la gala.

Premio al operador más ecológico

Este reconocimiento, otorgado por Logística Profesional en la tercera edición de los premios a la eficiencia logística y la responsabilidad social, premió a Iberia por su proyecto de pintura, el *Electronic Flight Bag*, la colaboración en el proyecto de combustible basado en algas y en el proyecto IAGOS.



Reconocimiento en prevención y seguridad



Coincidiendo con el Día Mundial de Seguridad e Higiene, la Mutua Fraternidad–Muprespa hizo entrega de los Premios 2804 Escollástico Zaldívar a la Prevención y Seguridad, que celebraron su tercera edición. En el acto, Iberia fue galardonada con el accésit en la categoría de Gran Empresa, con el proyecto *La simplificación documental como herramienta para la integración efectiva de la prevención en organizaciones complejas*. Telefónica obtuvo el primer premio.



2. Perfil de la organización



Galardón a la trayectoria empresarial de la compañía

Los premios Air-Hostess, divididos en 10 categorías, reconocen el mérito de profesionales, empresas, compañías, organizaciones de carácter social y medios de comunicación dedicados al mundo de la aviación. En el acto de entrega de los I Premios Air-Hostess Internacionales de Aviación se galardonó a Iberia por su trayectoria profesional.



Premio a la puntualidad



Con motivo de la 8ª edición de los Premios de Aviación, Iberia recibió el premio a la compañía aérea de corto radio más puntual del aeropuerto de Bruselas.

Mejor proyecto tecnológico de experiencia del cliente

La revista *Contact Center*, líder de opinión en el sector de la tecnología y los centros de contacto, otorgó a Iberia y Nuance, Platinum Contact Center Award al mejor proyecto del año de IT en el ámbito de *customer experience* por su proyecto de pregunta abierta en IVR, que lideró la Gerencia de Contact Center dentro de la Dirección de Experiencia de Cliente, con el apoyo del área de Negocio Digital y Experiencia de Cliente de la Dirección de Sistemas.

La pregunta abierta en los centros de contacto supone para Iberia (una de las primeras compañías aéreas en Europa en implementar esta tecnología) un salto cualitativo importante en la optimización y racionalización del contacto y experiencia cliente a través del canal telefónico canalizando las consultas y operaciones de los clientes de forma más ágil y dando prioridad a aquellas de mayor valor a la hora de ser atendidas por los gestores telefónicos.

Luis Gallego, ejecutivo del año

Luis Gallego recibió el galardón al ejecutivo del año durante la XXV edición de los premios que organiza la revista *Ejecutivos* y que ese día también celebraba su 25º aniversario.

Durante su discurso, el presidente de Iberia resaltó el compromiso de cada una de las personas que trabajan en la Compañía y que han hecho posible su recuperación. "Este premio no es mío, es, sin duda, de los 17.000 trabajadores de Iberia que han dado una ejemplar muestra de compromiso con el futuro de la compañía", dijo.







2. Perfil de la organización



2.10 Pertenencia a asociaciones

Asociaciones



oneworld

oneworld es una de las tres alianzas mundiales de compañías aéreas más importantes en sus mercados naturales.

Desde su inicio ha mantenido su vocación por ofrecer a sus clientes un producto y un servicio con los más altos estándares de calidad. Iberia se unió a la alianza en 1999, celebrando su 16º aniversario el 1 de septiembre de 2015. En estos años compartidos, Iberia ha sido testigo de su expansión.

Llega a más de 980 destinos en 150 países y ofrece al cliente los mejores servicios

oneworld es una alianza de 15 compañías de primera línea. Además de Iberia, incluye a Airberlin, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, LAN Airlines, TAM Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Jordanian, S7 Airlines y SriLankan Air, y más de 30 afiliadas.

Las compañías de la alianza trabajan para ofrecer a sus clientes una experiencia de viaje inmejorable, con los mayores estándares de calidad y beneficios exclusivos a los viajeros frecuentes, como la posibilidad de obtener y redimir

avios/millas en toda la red. Los viajeros frecuentes con categoría esmeralda o zafiro pueden acceder a más de 600 Salas VIP repartidas por todo el mundo y además disfrutar de otros beneficios, como mayores franquicias de equipaje y tratamiento prioritario. Los viajeros frecuentes con categoría esmeralda tendrán acceso a los *fast track* de seguridad en algunos aeropuertos.

Otras organizaciones

IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo)



Iberia forma parte de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), organización mundial que agrupa aproximadamente a 250 compañías de líneas aéreas regulares, encargadas de la gran masa de tráfico aéreo nacional e internacional. Este foro está dedicado a representar internacionalmente al sector y promueve la simplicidad de procesos operativos, la reducción de costes y la mejora de la seguridad. Para los pasajeros, IATA es garantía de calidad de servicio y sinónimo de prácticas comerciales justas. Iberia ha colaborado activamente en actividades de la asociación relacionadas con las áreas geográficas de Europa, Norteamérica y Sudamérica.

Barcelona acogió en septiembre de 2015 la segunda edición del World Financial Symposium, organizada por la IATA. El encuentro se centró en los esfuerzos de la industria aérea para contribuir a la salud financiera sostenida en la aviación.

ALTA (Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo)



La compañía, mantuvo en 2015 su participación como miembro asociado de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA).

ALA (Asociación de Líneas Aéreas que operan en España)



Iberia forma parte de la Asociación de Líneas Aéreas que operan en España (ALA) y está representada en la Junta Directiva, en el Comité de Administradores, en el Comité de Usuarios y en el Comité de Seguridad.

ALA cuenta con más de 50 años de vida y está constituida por la gran mayoría de las compañías aéreas regulares que operan en España, tanto nacionales como internacionales. En la actualidad representa a más del 70% del volumen de negocio de entrada y de salida que se produce en el mercado nacional. Entre sus fines se encuentra velar por la seguridad y la calidad de los servicios prestados por las compañías aéreas.

Aceta (Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo)



La compañía también participa de la Junta Directiva de la Asociación de Compañías Españolas de Transporte



Aéreo (Aceta). La entidad se encarga de defender los intereses de las compañías asociadas ante la Administración y los proveedores de servicios agropecuarios que afectan al transporte aéreo.

ELFAA (Asociación de Aerolíneas Europeas de Bajo Coste)



Iberia, junto con Iberia Express y British Airways, se unió en abril de 2015 a la Asociación de Aerolíneas Europeas de Bajo Coste (ELFAA, por sus siglas en inglés).

ELFAA es la encargada de defender los intereses de la compañía en el territorio europeo y su plataforma para buscar una mayor liberalización de la aviación

AEA (Asociación de Aerolíneas Europeas)



Hasta abril de 2015, Iberia también formaba parte de la Asociación de Aerolíneas Europeas (AEA). La baja se produjo por desacuerdos de la compañía con a políticas fundamentales de la organización.

Alianzas

Los Acuerdos de Negocio Conjunto suponen un beneficio tanto para las aerolíneas como especialmente para los clientes, que disponen de más opciones de vuelo y precios más competitivos.

En un momento de cambio importante para el mercado aéreo, las alianzas son un valor clave para optimizar la red de vuelos.

La compañía ha establecido diferentes acuerdos estratégicos con el fin de gestionar de forma conjunta las rutas operadas en una determinada zona geográfica. Los acuerdos afectan a la capacidad, los horarios, los precios, las políticas de ventas y las condiciones comerciales, entre otras variables, lo que se traduce en mayores opciones de vuelo y una mayor oferta comercial para los clientes.

Acuerdos destacados vigentes durante el 2015

Mercado afectado	Partners
MAD-LON	British Airways
Perú y Ecuador	LAN
Atlántico Norte	British Airways, American Airlines y Finnair





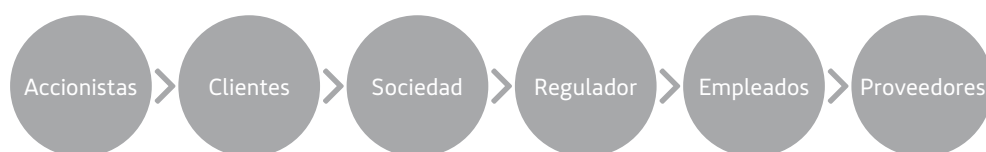
3.

Participación
de los grupos
de interés



Iberia considera que la identificación de los diferentes grupos de interés y el entendimiento de sus expectativas y necesidades son fundamentales para asegurar la sostenibilidad del negocio. De acuerdo con esta estrategia, la compañía realiza análisis para clasificarlos en función de su importancia para el cumplimiento de los objetivos y de su capacidad para influir en la empresa o ser influidos por ella.

Los grupos de interés de Iberia se dividen en:





3. Participación de los grupos de interés



La compañía se ha acercado a estos grupos para atenderles y establecer los asuntos a tratar. En concreto, se han definido los objetivos de la Responsabilidad Corporativa, los canales de comunicación disponibles y las herramientas a utilizar en relación a cada grupo de interés.

Iberia como compañía atenderá a los grupos de interés en relación a los objetivos de la Responsabilidad Corporativa

	Desglose	Objetivo	Canales de Comunicación	Análisis Materialidad
Clientes	Cientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico.	Lograr la satisfacción del cliente con nuestros servicios. Garantizar la sostenibilidad del negocio.	- Comunicaciones comerciales. - Oficinas de atención al cliente. - Iberia.com - Redes sociales. - Call centers. - Gestión de reclamaciones. - Eventos.	- Entrevistas con principales gestores del servicio al cliente. - Análisis de reclamaciones.
	Asociaciones de líneas aéreas y alianzas.	Defender los intereses comunes dentro de la industria del transporte aéreo.	- Participación directa en estas asociaciones. - Grupos de trabajo.	- Análisis de materialidad IATA.
Sociedad	Medios de comunicación y sociedad en general.	Mantener una permanente interacción con los medios de comunicación. Informar e interactuar de forma instantánea con la comunidad digital.	- Redes sociales. - Notas de prensa. - Web corporativa. - Entrevistas y encuentros con periodistas. - Relaciones institucionales.	- Entrevistas con gestores de Comunicación externa. - Estudios del Centro de Investigaciones Sociológicas. - Análisis Merco, Madrid Excelente y FTSE4Good.
	Medio ambiente	Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno.	- Informe anual IAG. - Informe RC Iberia.	- Legislación aplicable. - Auditorías externas. - Resultados de materialidad interna y externa.
	ONG y entidades sociales.	Colaborar de manera activa en organizaciones, especialmente aquellas relacionadas con nuestros empleados.	- Canal de comunicación RSC. - Web corporativa. - ONG vinculadas. - Información voluntariado (Intranet).	- Análisis de peticiones de ONG y fundaciones.
Regulador	Administraciones públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	Garantizar el cumplimiento de la norma en cada uno de sus ámbitos de actuación. Mantener una actitud colaboradora con los organismos reguladores para contribuir a maximizar el beneficio de la regulación sobre los grupos de interés.	- Grupos de trabajo. - Auditorías externas. - Comunicados específicos.	- Principales aspectos de la regulación aplicable.
Empleados	Empleados	Contribuir al desarrollo profesional y al bienestar de los empleados.	- Canales de comunicación internos. - Reuniones periódicas de los directivos con empleados. - Canal de denuncias. - Buzón de sugerencias.	- Encuesta interna de materialidad. - Encuesta de Clima Laboral.



Proveedores	Proveedores y subcontratistas	Garantizar procesos de contratación transparentes y mantener una relación que aporte valor a todas las partes. Establecer y potenciar los criterios de compra responsable.	- Sistemas de gestión de proveedores.	- Entrevistas con gestores de contratación de servicios.
Accionistas	- Accionistas del Grupo IAG. - Analistas de mercado.	Trasmitir de manera transparente toda la información corporativa y financiera relevante. Cumplir las obligaciones de gobierno corporativo.	- Oficina del accionista y relación con inversores. - Junta de Accionistas. - Consejo de Administración. - Informes trimestrales y anuales. - Presentaciones a los mercados. - Página web de IAG.	- Criterios de inversión responsable. - Principales aspectos tratados en Junta de Accionistas. - Funciones de Gobierno Corporativo dependientes del Consejo de Administración.

No todos los grupos de interés participan directamente en el proceso de elaboración de este Informe de RC, pero todas sus opiniones son tenidas en cuenta, y en algunos casos son

informados del contenido del mismo, por si tuvieran cualquier comentario o aportación antes de la publicación del informe.





4.

Aspectos
materiales
y cobertura



Iberia ha seguido las recomendaciones marcadas por el Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar el análisis de materialidad. Las fuentes de información son las reflejadas en el punto anterior.



4. Aspectos materiales y cobertura



Resultado de los aspectos materiales para cada grupos de interés

Grupo de interés	Aspecto general	Aspecto específico	Apartado Informe RC
Clientes	Clientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico	Responsabilidad sobre productos - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. - Encuestas de satisfacción de los clientes.	12. Responsabilidad sobre productos
	Aspectos económicos	- Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.	7. Desempeño económico
	Empleados	- Programas de formación para empleados.	9. Desempeño social
Sociedad	Asociaciones de líneas aéreas y alianzas	Medio ambiente - Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios. - Multas y sanciones por incumplimientos medioambientales.	8. Medio ambiente
	Responsabilidad sobre productos	- Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.	12. Responsabilidad sobre productos
	Empleados	- Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...) - Relaciones laborales entre la empresa y los empleados. - Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).	9. Desempeño social
	Medios de Comunicación y Sociedad en general	Responsabilidad sobre productos - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. - Encuestas de satisfacción de los clientes. - Productos sujetos a debate público o prohibidos. - Quejas corroboradas en relación con la privacidad del cliente y sus datos.	12. Responsabilidad sobre productos
	Aspectos económicos	- Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.	7. Desempeño económico
	Medio ambiente	- Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad. - Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios (impactos ambientales). - Evaluación medioambiental de los proveedores	8. Medio ambiente







4. Aspectos materiales y cobertura



Grupo de Interés	Aspecto General	Aspecto Específico	Apartado Informe RC
Sociedad	Sociedad	- Centros con programas de desarrollo para la comunidad local. - Evaluación de la repercusión social de proveedores.	11. Sociedad
	ONG y entidades sociales.	- Acuerdos y contratos con cláusulas de DD.HH. y formación de los empleados en esta materia. - Operaciones y proveedores con riesgo en materia de trabajo infantil.	10. Derechos humanos
	Empleados	- Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).	9. Desempeño social
Regulador	Administraciones Públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	- Quejas y reclamaciones en materia ambiental. - Mecanismos de quejas laborales. - Quejas sobre DD.HH. mediante mecanismos formales de queja. - Multas y sanciones significativas por incumplimientos legales. - Multas y sanciones en relación con el suministro y uso de los productos de la organización.	Varios
Empleados	Empleados	- Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...) - Relaciones laborales entre empresa y empleados. - Protección de la salud de los empleados y la seguridad operacional. - Programas de formación para empleados. - Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).	9. Desempeño social
	Gobierno corporativo	- Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.	6. Gobierno corporativo
Proveedores	Proveedores y subcontratistas	- Desempeño económico de Iberia.	7. Desempeño económico
	Medio ambiente	- Evaluación medioambiental de los proveedores.	8. Medio ambiente
Accionistas	Gobierno corporativo	- Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.	6. Gobierno corporativo
	Aspectos económicos	- Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.	7. Desempeño económico
	Accionistas del Grupo IAG. Analistas de Mercado	- Energía consumida en el desarrollo de operaciones. - Agua consumida y reciclada. - Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad. - Emisiones de CO ₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).	8. Medio ambiente
	Medio Ambiente	- Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad. - Emisiones de CO ₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).	8. Medio ambiente
	Sociedad	- Centros con programas de desarrollo para la comunidad local. - Medidas adoptadas por Iberia para luchar contra la corrupción.	11. Sociedad



Los empleados son el único grupo de interés que ha participado directamente en el análisis de materialidad. Además, se han analizado los registros y bases de datos existentes donde se refleja la gestión diaria de la compañía con estos grupos, y se han realizado entrevistas con los principales gestores de las actividades más relacionadas con los mismos.

Este análisis será actualizado con carácter anual para garantizar que la compañía conoce los aspectos materiales de los grupos de interés y gestiona su Responsabilidad Corporativa en base a ellos.

De cara a objetivos de sostenibilidad, en el ejercicio de 2016 se estudiará la metodología existente para incorporar más grupos de interés a la participación directa.

{ En los puntos 6-12 del presente informe se analizará la materialidad por naturaleza de la información reflejada





5.

Perfil del

Informe de RC



Iberia elabora cada año el Informe de Responsabilidad Corporativa con el objetivo de afianzar su vínculo con los grupos de interés.

El informe refleja el compromiso con la transparencia y pretende ser una herramienta para satisfacer las expectativas de información de los diferentes grupos de interés de la compañía, en cuanto a su gestión económica, social y medioambiental.

{ Una herramienta que nos acerca
a los grupos de interés



5. Perfil del Informe de RC



Con su publicación, Iberia complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas. Informe y Cuentas Anuales 2015 de IAG. 🔍

{ El Informe está disponible en la página web de IAG, junto a las ediciones de años anteriores

Iberia tiene una larga experiencia en la publicación de este tipo de informes. El primero fue publicado en 1994 con el fin de dar cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque ambiental. Desde entonces se ha ido reportando información relativa a Responsabilidad Corporativa para los distintos grupos de interés.

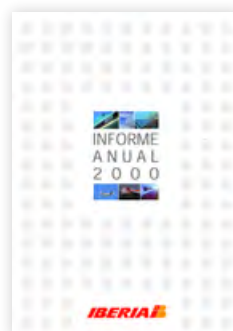
{ En 1994 Iberia publicó su primer Informe relativo al medio ambiente

En 2014 se dio un paso más y se abordó un nuevo reto: seguir los criterios establecidos por la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad en su nivel exhaustivo, publicada por el Global Reporting Initiative (GRI). Este modelo es el que ha inspirado también el informe de 2015 con la seguridad de que aumentará el interés de su contenido entre los grupos de interés.

{ El Informe sigue los criterios de la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad

Para poder elaborar el presente informe se recogió la información referida al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015. El informe cubre todas las actividades de Iberia y da prioridad a la información material, sin omitir información relevante.

En el caso de existir variaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información, aparecen indicadas en el propio informe. Por otro lado, no se han producido cambios en la fórmula de cálculo de datos aportados con respecto a informes anteriores.







6.

Gobierno



Materialidad

Principales grupos de interés para los que el gobierno es material:

- > Accionistas o inversores
- > Sociedad en general
- > Empleados

Principales aspectos materiales por orden de importancia::

- > Gestión de la sociedad
- > Sistema de toma de decisiones
- > Ética e integridad

6.1 Estructura de gobierno IAG–Iberia

El gobierno corporativo abarca las prácticas que rigen y controlan las relaciones entre los grupos de interés de una organización, como son las relaciones entre la Junta de Accionistas, el Consejo de Administración y la Dirección Ejecutiva, y establece los procesos por los cuales estos tres órganos interactúan, dirigen y vigilan el futuro de la empresa.

Además, el gobierno corporativo responde a las demandas del

entorno social de la empresa, atendiendo al uso de buenas prácticas sociales y medioambientales, y pone especial atención a los requisitos legales y regulatorios.

En esa línea, el Grupo IAG cumple con lo dispuesto en la legislación en materia de gobierno corporativo, tanto en el Reino Unido (Código de Gobierno Corporativo del Reino Unido) como en España (el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas).

Representación gráfica del gobierno corporativo en IAG e Iberia



Dentro de los órganos que participan en el gobierno corporativo, destacan los consejos de administración de IAG y de Iberia, que son responsables de definir los objetivos y estrategias, incluyendo la responsabilidad de aprobar las líneas de política general, elaborar los programas y establecer prioridades para la realización del objeto social, así como impulsar y supervisar la gestión y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Entre las múltiples funciones del Consejo de Administración figuran la aprobación del plan de negocio y los presupuestos anuales, de la estructura y de la política de financiación, de la política de supervisión y gestión de riesgos y de la política de responsabilidad social corporativa, así como el seguimiento periódico de la información interna y los sistemas de control. El Consejo toma conocimiento y aprueba el Informe de Responsabilidad Corporativa, una vez efectuada la verificación del mismo y tras su presentación al Comité de Dirección.

Se pueden consultar con más detalle las funciones, objetivos y funcionamiento del gobierno corporativo en la web de IAG

Iberia tiene un compromiso con las funciones de Responsabilidad Corporativa que comprometen el rol desempeñado por las diversas áreas de la compañía.

Se puede consultar el detalle de las funciones delegadas a cada área en el

apartado relativo a la Política de RC de Iberia. (epígrafe 2.7)

Los Estatutos Sociales, así como los reglamentos aplicables a la gestión de estos órganos de gobierno, están publicados en el apartado de gobierno corporativo de la página web de IAG. Además, en el Informe Anual del Grupo IAG aparece información relativa a las políticas retributivas y la política de diversidad en el Consejo, así como otros aspectos de gobierno corporativo.

Comunicación con el accionista

La relación entre IAG y el accionista es clave para el Grupo Iberia. Por esa razón, se dispone de un área específica encargada de desarrollar los procesos de consulta entre los accionistas y el órgano superior de gobierno en materias económicas, ambientales y sociales.

Los distintos interesados (accionistas, analistas, inversores...) pueden consultar en la página web del Grupo IAG la información económica y financiera actualizada periódicamente.

Los accionistas son convocados con carácter anual a la Junta de Accionistas del Grupo IAG donde los gestores presentan los resultados del Grupo (informe anual e informe de los administradores). De esta forma, IAG cumple con su obligación de informar a este colectivo.

Del desarrollo de estas juntas se deduce que uno de los temas de los que el accionista demanda más información es el relativo a las remuneraciones. El Grupo

IAG aborda este asunto en el Informe Anual y en el informe específico de remuneraciones requerido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Del mismo modo, dada nuestra actividad, los temas medioambientales siempre son de máximo interés para nuestros accionistas, especialmente en relación a las emisiones y a la eficiencia del consumo de combustible de los aviones.

Política de nombramientos y retribuciones

La política de nombramientos y retribuciones es responsabilidad de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones respectivamente, que dependen del Consejo de Administración del Grupo IAG.

La política retributiva de los más altos directivos de IAG es pública y está recogida en la web del Grupo

Los términos de referencia para la Comisión de Nombramiento están recogidos en el Reglamento del Consejo de Administración de IAG.

En materia de remuneraciones, el objetivo del Grupo IAG es ofrecer paquetes retributivos globales que sean competitivos con respecto a la media del mercado, que estén vinculados con la estrategia del negocio y que tengan en cuenta la función, habilidades y aportación de cada persona. En el informe Anual de Cuentas del Grupo IAG se puede consultar toda la información.

Diversidad en el Consejo

La política de diversidad del Consejo de Administración del Grupo IAG fue aprobada el 18 de junio de 2014.

El Grupo IAG es un órgano comprometido con el valor de la diversidad y la no discriminación, y así se refleja en la determinación del Consejo de contar con órganos de gobierno con una composición diversa.

Para conocer los datos de diversidad en la organización de Iberia, (la distribución entre hombres y mujeres dentro de los puestos de responsabilidad), se puede consultar el epígrafe relativo a diversidad e igualdad de oportunidades de este informe. 🔍



Datos de diversidad en IAG en el año 2015

	Nº consejeros	Nº consejeros no ejecutivos	Nº mujeres
Consejo de Administración del Grupo IAG	9	8 (88%)	3 (33%)
Consejo de Administración de Iberia	8	0 (0%)	1 (12%)

Datos de diversidad en Iberia en el año 2015

	Nº miembros	Nº mujeres
Comité de Dirección de Iberia	11	2 (18%)

Conflictos de interés

La reputación es un elemento clave para el negocio que está muy vinculada a la imagen que tienen los clientes y el mercado sobre la compañía. Por esa razón es importante identificar, controlar y prevenir los conflictos de intereses. En esa línea de trabajo, el Grupo IAG tiene establecidas políticas para garantizar que no se dan situaciones de conflicto de interés en sus órganos de gobierno.

Las obligaciones de los consejeros vienen determinadas en el reglamento del Consejo de Administración. En el Informe Anual de Cuentas se analiza su cumplimiento

Para estar alineados con dichas política, todos los empleados del Grupo IAG, incluida Iberia, están sujetos al Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, que establece las normas a seguir.

Además, el Grupo Iberia dispone del Código General de Conducta que regula la conducta de consejeros, directivos y empleados de Iberia en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales. El código establece

la obligación de evitar que intereses personales o familiares puedan influir en sus decisiones, actuaciones, servicios o asesoramientos adoptados, realizados o prestados en nombre del Grupo Iberia.

Al igual que en el ejercicio anterior, en 2015 no se detectó ninguna situación de conflicto de interés en el desarrollo de las funciones del Consejo de Administración de Iberia ni de su Comité de Dirección.





6. Gobierno



6.2 Gestión de riesgos de negocio

Uno de los objetivos prioritarios de Iberia es identificar los riesgos más significativos para la empresa y poder valorar su impacto a nivel económico, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal. Para ello, contamos con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG. Su función principal es supervisar la eficacia del control interno de las diferentes empresas del grupo. Gracias a su gestión, se ponen en marcha actuaciones de control para reducir o eliminar el impacto de los riesgos y lograr la consecución de los objetivos planteados.

Iberia reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a través del Sistema de Gestión de los Riesgos de Negocio

Adicionalmente a la supervisión que lleva a cabo la Comisión, se realizan informes semestrales al Consejo de Administración y al Comité de Dirección de Iberia con el fin de identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades detectadas a través del Sistema de Gestión de Riesgos de Negocio.

El Consejo de Administración y el Comité de Dirección de Iberia desempeñan la función de identificar y gestionar los riesgos de negocio de carácter económico, ambiental y social.

Para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España y el Código de Buen Gobierno del Reino Unido se realizan sesiones de autoevaluación del Sistema de Riesgos de Negocio de Iberia.

Se pueden consultar la información acerca de los principales riesgos que afectan a la consecución de los objetivos del grupo en el Informe Anual de Cuentas de IAG del ejercicio 2015.

6.3 Auditoría interna y externa

Los requisitos de transparencia de los mercados de valores son una cuestión de importancia para aportar seguridad sobre la fiabilidad de la información financiera. Por esa razón, y según lo establecido en la política de control interno de la información financiera, Iberia cuenta con sistemas de vigilancia basados en el marco de referencia establecido por la CNMV.

Dichos sistemas de control interno se configuran en torno a un protocolo de procesos que por deben ser seguidos por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad.

Para apoyar esta labor, Iberia cuenta con un departamento de Auditoría Interna encargado de realizar una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta.

El departamento de Auditoría Interna nos ayuda a cumplir con los objetivos de la organización, evaluando y mejorando la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno

Entre las funciones de este departamento destaca su labor de apoyo a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento para la supervisión del sistema de control interno, incluyendo la información financiera.

6.4 Ética e integridad

Iberia dispone de un Código General de Conducta que establece 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.

El Código de Conducta, que se publica en español y en inglés, es uno de los pilares principales del programa de prevención de delitos de Iberia.



Para garantizar el conocimiento y cumplimiento del mismo, se realizan diversas actuaciones dirigidas a empleados, proveedores e intermediarios comerciales. De esta forma, se garantiza que todos los implicados conocen los principios que rigen el comportamiento de Iberia y sus empleados en relación a terceras partes.

3.000 empleados han recibido formación *e-learning* sobre el Código General de Conducta

El grupo IAG publicó durante 2015 el Código de Conducta para Proveedores, que es de aplicación al suministro de cualquier bien y/o servicio prestado tanto a IAG como a cualquiera de las empresas del grupo que lo componen. Este código refleja los valores que exige IAG sus proveedores:

- > Actuar con honestidad e integridad en todo momento en el ámbito de nuestras relaciones comerciales.
- > Proporcionar un entorno de trabajo seguro en el que los empleados sean tratados con dignidad y respeto.
- > Tratar de minimizar y reducir el impacto medioambiental.
- > Proveer transparencia en la cadena de suministro y mejorar los estándares de la misma.

Adicionalmente todos los empleados de Iberia están sujetos al Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores publicado por IAG, así como a diferente normativa relacionada con la lucha contra la corrupción, que se explican en el epígrafe específico.

6.5 Canal de denuncias

El Grupo Iberia pone a disposición de todo su personal diferentes herramientas para asesorarse, así como para solucionar cualquier incidencia que los empleados observen.

Los empleados pueden comunicarse directamente con el área de cumplimiento normativo de la compañía

Por otro lado, se dispone de un canal de denuncias, gestionado por un proveedor externo, de forma que se garantiza totalmente la confidencialidad.

Todas las denuncias son analizadas y comunicadas a un Grupo de Valoración y Seguimiento de Denuncias, formado por la Alta Dirección de la compañía, para su revisión y toma de decisiones.

La empresa se compromete firmemente a no adoptar medidas disciplinarias en ningún caso contra el empleado que efectúe una denuncia de buena fe.





7.

Desempeño
económico



Materialidad

Principales grupos de interés para los que el desempeño económico es material:

- > Accionistas o inversores
- > Sociedad en general
- > Proveedores

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- > Desempeño económico de Iberia
- > Presencia y peso de la compañía en el mercado
- > Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos



7. Desempeño económico



El Grupo Iberia tuvo un beneficio de las operaciones de 247 millones de euros, frente a los 55 millones de 2014

7.1 Datos económicos

El presente punto resume los principales datos económicos exigidos por el estándar GRI4. Para conocer en detalle los resultados económicos del ejercicio, así como los riesgos y oportunidades que pueden afectar a los mismos, se recomienda la lectura del Informe Anual de Cuentas del Grupo IAG.

Valor económico generado y distribuido

La principal aportación de Iberia al desarrollo económico y social se define por los impactos que genera de manera directa o indirecta en los distintos grupos de interés.

La actividad de Iberia genera un importante impacto económico que favorece directamente a la sociedad.

Valor económico directo generado (M de €)	2015
Ingresos explotación recurrentes	4.209
Ingresos explotación (incluyendo no recurrentes)	4.729
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	0*

* 2,2 millones recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 2 millones de deducciones de I+D+i.

Valor Económico Distribuido (M de €)	2015
Gastos de operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.197
Gasto total salarios y beneficios de empleados	912
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	21
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	179
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	326
Impuestos liquidados	466
Donaciones (monetarias)	0,09
Inversiones comunitarias	0



Actividad

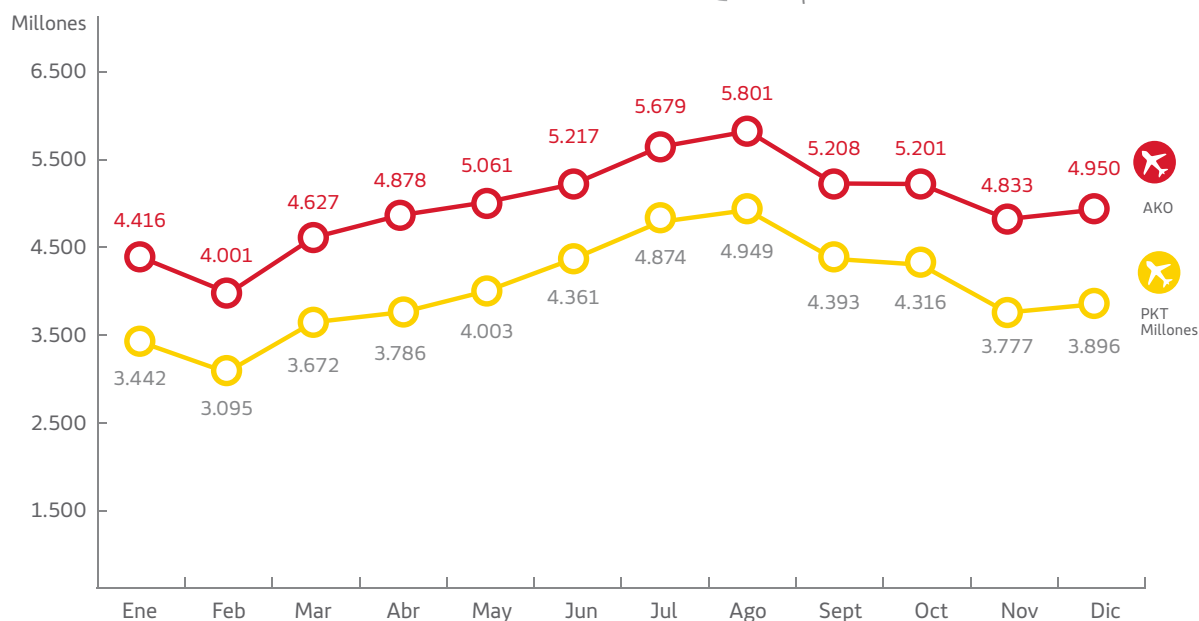
La actividad del Grupo Iberia en 2015 mostró una tendencia creciente, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. Los resultados del Plan de Futuro, que ha implantado medidas de eficiencia en todas las áreas de la compañía, permitieron realizar una oferta más competitiva, recuperar rutas cerradas en años anteriores y abrir otras nuevas.

La evolución de los principales indicadores fue la siguiente:

		2015	2014	%
PKT (millones)	Pasajeros-Kilometro-Transportados (Demanda)	48.569	42.690	+13,8%
AKO (millones)	Asiento-Kilometro-Ofertados (Oferta)	59.878	54.321	+10,2%
TKT carga (millones)	Tonelada-Kilometro-Transportada (Demanda)	1.057	999	+6,0%

Estos indicadores son las unidades de producción que mide la demanda y la oferta de una compañía aérea y sirven para homogeneizar este dato con los de distintas compañías, que tienen aviones distintos, con capacidades distintas y rutas distintas.

En 2015, el coeficiente de ocupación de Iberia se situó en el 81,1%, mejorando 2,5 puntos respecto al año anterior





7. Desempeño económico



A nivel de mercado los coeficientes de ocupación internacionales mostraron una tendencia al alza durante el año.

Mercado	Nº de Destinos	% sobre el total de actividad de Iberia (medido AKO)
Europa	52	20%
Doméstico	32	9%
Latinoamérica	19	54%
África y Oriente Medio	11	4%
Estados Unidos	5	13%

Como se puede observar, el 54% de la producción de Iberia medida en Asientos-Kilómetro-Transportados (AKO's) es dedicada a vuelos con origen o destino en Latinoamérica.

De media, Iberia realiza 250 vuelos semanales a 20 destinos en 16 países de América Latina, siendo líderes entre Europa y Latinoamérica.

En la actividad nacional, Iberia se sitúa en segundo lugar, con un 27% de la actividad total (también medida en AKO producidos). El líder en el mercado, con una cuota del 29%, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.

Respecto a la presencia en el hub de Madrid, el 41% de la actividad total del aeropuerto (medida en AKO) corresponde a Iberia.



7.2 Gestión de la innovación

Iberia mantiene su compromiso y participación activa en proyectos de innovación, de acuerdo con la estrategia impulsada desde 2001.

Iberia consume importantes recursos en la gestión de la I+D+i (Investigación+Desarrollo+innovación) y participa en la obtención de ayudas para conseguir un mayor retorno de la inversión prevista, a pesar de los cambios que se están produciendo en el panorama de ayudas.

Se gestionaron un total de 28 proyectos I+D+i durante el ejercicio del 2015

En 2015 se gestionaron un total de 28 proyectos, entre incentivos fiscales y ayudas directas, con un fuerte componente tecnológico y calificados de I+D+i por expertos independientes.

El montante global superó los 25 millones de euros. Como viene ocurriendo en los últimos años, el ahorro fiscal representó una parte muy importante del retorno de la inversión conseguido. La cifra de deducción para el ejercicio fiscal de 2015 fue de más de 2 millones de euros.

Desde el punto de vista de la financiación pública, en 2015 se obtuvieron fondos del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) para el puesta en marcha

de cuatro proyectos que han sido calificados como proyectos de investigación y desarrollo, lo que supone un reconocimiento de su importancia tecnológica. Son los siguientes:

➤ **COMINPRO15.** Nueva Plataforma Integrada de Servicios Conjuntos de Comercialización y Fidelización para Aerolíneas. Persigue el desarrollo de varios sistemas tecnológicos (NGS y CIP) integrados en una plataforma común como soporte para la creación de un nuevo proceso de ventas conjunto y fidelización para pymes.

➤ **HANDCONC15.** Desarrollo de un Sistema Conjunto de Comunicación en Handling Aeroportuario y Relación con Clientes mediante múltiples plataformas tecnológicas, programas y aplicaciones que permitan una mayor eficiencia y confortabilidad en el flujo de pasajeros dentro de los aeropuertos, además de generar una operatividad conjunta de multigestión y optimizar los procesos internos de comunicación.

➤ **INTERNDC15.** Creación de un Nuevo Protocolo de Comunicaciones Internacional de Relación entre Agencias y Aerolíneas según NDC y desarrollo de las herramientas tecnológicas necesarias para la estandarización del lenguaje de comunicaciones entre las aerolíneas y las agencias de viajes.

➤ **OPERCAEF15.** Diseño y desarrollo de procesos de gestión operacional mediante reingeniería de sistemas y digitalización de herramientas estratégicas, que incluye un nuevo sistema



para la simplificación de procesos en la gestión de tripulantes, nuevos sistemas para la planificación de ingeniería y mantenimiento y la digitalización de la cabina y la cartera de vuelo para el acceso a la información a través de una plataforma única mediante tabletas digitales.

En total, para un gasto de 9,5 millones de euros, se consiguió una financiación de 3,75 millones de euros en forma de préstamo bonificado, con un tramo no reembolsable de más de 750.000 euros.



8.

Medio ambiente



Materialidad

Principales grupos de interés para los que el medio ambiente es material:

- > Accionistas o inversores
- > Sociedad en general
- > Asociaciones
- > Empleados

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- > Impactos ambientales de nuestros productos y servicios
- > Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes
- > Evaluación medioambiental de los proveedores
- > Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad
- > Vertidos y generación de residuos



Desde hace años la protección ambiental es una de las prioridades corporativas de Iberia.

La compañía se esfuerza permanentemente por conseguir un equilibrio sostenible entre el desarrollo de sus actividades y su impacto en el medio ambiente

Las actividades que Iberia desarrolla (el transporte de pasajeros y carga, el mantenimiento aeronáutico y los servicios aeroportuarios) tienen impactos ambientales, consumen materiales y energía y generan residuos y efluentes.

Para garantizar el control de estos impactos, la compañía define y actualiza un conjunto de medidas que incluyen la implantación de sistemas de gestión medioambiental, la formación, motivación y sensibilización de sus empleados y la realización periódica de controles y auditorías, así como la colaboración y participación en asuntos medioambientales junto a sus grupos de interés.

8.1 Resumen de consumos

Consumo de energía interno

El consumo de energía interno total de la compañía asciende a 64.459.044 Giga-julios, de los cuales el 99% se consume en las operaciones de vuelo, que utilizan como fuente de combustión el



queroseno de aviación (Jet-A1). El resto de la energía es consumida en las operaciones en tierra, a través de consumos de energía eléctrica, gas natural, gasolina y diferentes tipos de gasóleo.

El combustible para aviación comercial (Jet-A1) tiene características muy específicas (punto de congelación alto a menos 47 grados centígrados, elevada estabilidad térmica, etc.) y a día de hoy no hay alternativa viable, económica y logísticamente, a su uso. Actualmente existen diferentes bio-fuels específicos para la aviación, como los que provienen de cultivos energéticos (tipo camelina, jatropha o algas), o del tratamiento de diferentes residuos, pero su elevado coste de producción y determinadas imposibilidades técnicas impiden que su utilización sea viable a corto plazo.

A este respecto Iberia participa, en colaboración con Aena (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) y con la empresa AlgaEnergy, en un proyecto piloto de obtención de biocombustibles a partir de algas, mediante el cultivo y tratamiento de las mismas en un invernadero situado en las instalaciones del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (Madrid).

Con respecto al consumo de energía eléctrica total (295.861 GJ), en 2015 se ha reducido un 3,5% a nivel de compañía. La disminución del consumo eléctrico

se debió principalmente a la aplicación de políticas de ahorro energético, que engloban una sede consumo eléctrico se debe principalmente a la aplicación de las políticas de ahorro energético, que engloba una serie de iniciativas para reducir el consumo de energía y la huella de carbono de la empresa.

Iberia recibió el premio al operador más ecológico por distintas iniciativas y proyectos de ahorro y eficiencia

Los consumos de calefacción y refrigeración, que ascienden a 216.366 GJ, se mantuvieron estables durante el año 2015, aunque la producción se incrementó con respecto al año anterior. Estas mejoras se deben a las iniciativas que ya hay implantadas, como la reducción de los horarios de climatización y modificación de las temperaturas de confort tanto en verano como en invierno.

Consumo energético fuera de la organización

En cuanto a los consumos energéticos fuera de la organización se han considerado los relacionados con las actividades de *catering* y transporte en ruta de los empleados. La cantidad total asciende a

19.993 GJ. El tipo de combustible considerado ha sido el gasóleo A, consumido en los desplazamientos de los vehículos de *catering* y el utilizado por la flota de autobuses en el transporte de empleados a la zona industrial de La Muñoza. El cálculo se realiza en base a los datos comunicados por la empresa de *catering* y en el caso de las rutas mediante una estimación del consumo medio de cada autobús y el cómputo de kilómetros recorridos por ruta.

Intensidad energética

La intensidad energética de las operaciones de vuelo se mide en gramos de CO₂ emitidos por pasajero transportado. Para calcular este dato se utilizan los litros de combustible consumidos por la compañía durante todo el año, pasados a kilogramos y convertidos en emisiones (1 kg de queroseno equivale a 3,15 kg de CO₂), y se divide entre los datos de toneladas por kilómetro transportadas (medida estándar en el sector de la aviación), que son calculadas teniendo en cuenta la distancia de la ruta, el peso de los pasajeros (teniendo en cuenta si son bebés, niños y adultos), el equipaje y la carga transportada. En 2015 la compañía alcanzó una intensidad energética de 87,92 gramos de CO₂ por pasajero transportado, un 1,90% menos que en 2014, que es considerado el año base.

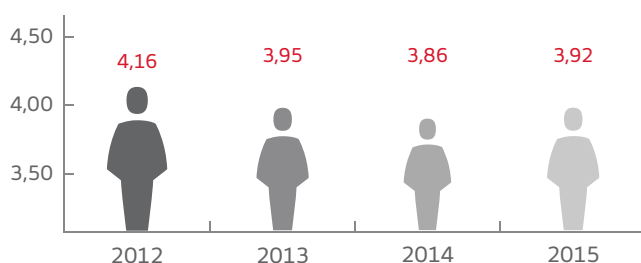


8. Medio ambiente



Con respecto a la intensidad energética en las operaciones de tierra, esta se mide en toneladas de CO₂ emitidas por empleado. Se calculan las emisiones de los diferentes alcances (ver apartado de emisiones en las operaciones de tierra) y se divide entre el total de empleados de la compañía. En 2015 se alcanzaron unas emisiones de 3,92 toneladas por empleado, una cifra similar a la del año anterior.

Emisiones por empleado TN
de CO₂ por empleado en operaciones tierra



Consumo de agua

El consumo total de agua durante 2015 fue de 274.847 metros cúbicos, un 10,5% más que el año anterior. El aumento se produjo, principalmente por el aumento de actividad de la compañía. Toda el agua suministrada a la compañía proviene exclusivamente de la red municipal y no se realizan captaciones de agua ni se recicla ni se reutiliza en ninguna de sus instalaciones.



8.2 Biodiversidad: protección de especies en peligro de extinción

Iberia colabora estrechamente en la protección de especies en peligro de extinción y no acepta en sus vuelos el transporte de este tipo de animales. Del mismo modo ayudamos a distintas instituciones que promueven la protección y conservación de especies en peligro de extinción, a la vez que participamos activamente en la devolución de animales sustraídos ilegalmente de su hábitat natural. Como ejemplo de ese compromiso, en 2015 y por sexto año consecutivo Iberia colaboró con el proyecto de la Fundación Migres para la reintroducción de estas especies.



Carla y Tiago, dos papagayos Spix Aras, vuelven a casa con el Grupo Iberia

Carla y Tiago, dos papagayos Spix Aras que nacieron en cautividad en Brandemburgo en 2014, viajaron con Iberia Express desde Berlín a Madrid, donde embarcaron en el vuelo de Iberia IB6827 con destino a Sao Paulo. Los animales viajaron en cabina acompañados por sus cuidadores.

Carla y Tiago forman parte de un proyecto de la organización alemana ACTP para devolver estas aves en peligro de extinción a su hábitat natural en el año 2021. En la actualidad, sólo existen 93 ejemplares de esta especie y todos viven en cautividad.



8.3 Cambio climático: emisiones atmosféricas

En 2015 se crea la Dirección de Sostenibilidad dentro de IAG, que se encargará de definir la estrategia sobre cambio climático para los próximos años y marcará los objetivos de reducción de emisiones de CO₂ para cada una de las compañías operadoras. En esta línea, consciente de la importancia que tiene la lucha contra el cambio climático para el bienestar de la sociedad, Iberia tiene como principal objetivo medioambiental la reducción de emisiones de CO₂, como vía para conseguir un crecimiento sostenible y eficiente.

Durante 2015 la Compañía ha emitido 5.271.562 toneladas de CO₂ en sus operaciones vuelo y tierra lo que supone un 18,95% más que año anterior, calculadas siguiendo la metodología del Protocolo de Kioto, de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol). A continuación se detallan las medidas que integran la estrategia de la Compañía para reducir estas emisiones:

Emisiones de vuelo

Renovación de la flota

Al cierre del ejercicio de 2015 la flota de la compañía tenía una edad media de 10,23 años. Durante el año se recibieron dos unidades de A319 y una unidad del Airbus A330-200, utilizado en rutas internacionales de largo radio, que cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible y reducir las emisiones de CO₂, lo que supone un ahorro final por avión de un 15% de queroseno (según especificaciones del fabricante) respecto a los Airbus A340-300 a los que están sustituyendo.



El Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible, implicado con el medio ambiente

El GSEC (Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible) estudia proyectos que ayuden a conseguir ahorro de combustible. Además, en 2015 publicó una guía de eficiencia de combustible y llevó a cabo distintas iniciativas para subrayar la importancia de operar los aviones de forma eficiente.



Otras medidas

Durante 2015 se continuaron aplicando otras medidas para la reducción del consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO₂, tales como establecer dentro de la Dirección de Operaciones Vuelo un Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible (GSEC) con pilotos voluntarios de las distintas flotas con la finalidad de documentar, debatir, desarrollar y divulgar iniciativas para el ahorro de combustible mediante la implantación de buenas prácticas.

➤ La reducción del uso de la Unidad de Energía Auxiliar (APU, por sus siglas en inglés), que se utiliza para suministrar al avión la energía necesaria para su arranque. Se trata de fomentar al máximo el uso de las instalaciones de tierra, tanto para la energía eléctrica como para el aire acondicionado, evitando tempranas puestas en marcha del APU. Para ello se realiza una labor de coordinación permanente con la Dirección de Operaciones de Tierra que asegure que el avión está conectado a las instalaciones de acuerdo a los contratos existentes.

➤ Además la optimización del sistema de gestión de combustible (FMS), la búsqueda del nivel de vuelo óptimo mediante sistema de plan de vuelo Nimbus, optimización del combustible al alternativo, mediante la mejoras en la política de aeropuertos alternativos más cercanos, siempre que las condiciones operacionales lo permiten y la reducción del combustible planificado para el uso del APU en tierra, ajustándolo a la realidad actual.

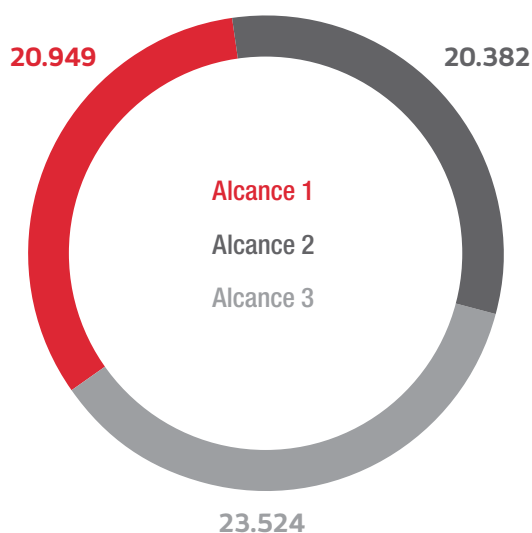
Emisiones de tierra

Inventario de emisiones de tierra

Las emisiones de gases de efecto Invernadero derivadas de las actividades en tierra de Iberia suponen el 1% del total de las generadas por la compañía. Estas se pueden dividir 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. Estas emisiones ascendieron a 20.949 toneladas de CO₂.

Emisiones de CO₂ por alcance
en operaciones de tierra (Tn CO₂)



➤ **Emisiones indirectas (Alcance 2).** Son las emitidas en la producción de electricidad (diferentes medios de producción) que se consumen en las instalaciones de la compañía. Se elevaron a 20.382 toneladas.

➤ **Otras emisiones indirectas (Alcance 3).** Son producidas por los servicios de *catering*, las rutas de transporte de empleados y el resto de transporte de empleados al lugar de trabajo. Las emisiones fueron 23.524 toneladas de CO₂. Se trata de una estimación, dada la complejidad de los cálculos debido a que la empresa no tiene un control directo sobre las mismas.

En 2015 las emisiones directas representaron el 32,3% del total de las de las actividades en tierra, mientras que las indirectas concentraron el 31,42% y el resto correspondió a otras emisiones indirectas (Alcance 3).

8.4 Calidad del aire local y ruido

Además del CO₂, Iberia tiene que considerar sus emisiones de otros gases y ruidos correspondientes a las maniobras de aterrizaje y despegue de las aeronaves por debajo de los 900 metros (3.000 pies) de altitud, denominados ciclos LTO (*Landing Take Off*). En estas maniobras se incluye la aproximación, ascenso, despegue y rodadura de aeronaves y se emiten óxidos de nitrógeno (NO_x), monóxido de carbono (NO) e hidrocarburos sin combustionar (HC).

Los estándares de emisiones de gases como el óxido de nitrógeno (NO_x) y el ruido están fijados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), que es la responsable de establecer los límites de emisión de estos gases y niveles de ruido para los aviones.

La flota de Iberia cumple al 100% con los estándares de NO_x de OACI (CAEP 1 y 2). En cuanto a las buenas prácticas definidas en el CAEP 4, se alcanza el 90,8% de cumplimiento en la flota. Si bien los estándares más restrictivos (el CAEP 6 y CAEP 8) no son aplicables a los motores de los aviones de la compañía, se ha analizado su grado de cumplimiento como ejercicio buena práctica, y se alcanzó un 68% y un 25% respectivamente.

En los próximos años se espera un aumento de este porcentaje por la introducción de la nueva flota A-330 y A-350.

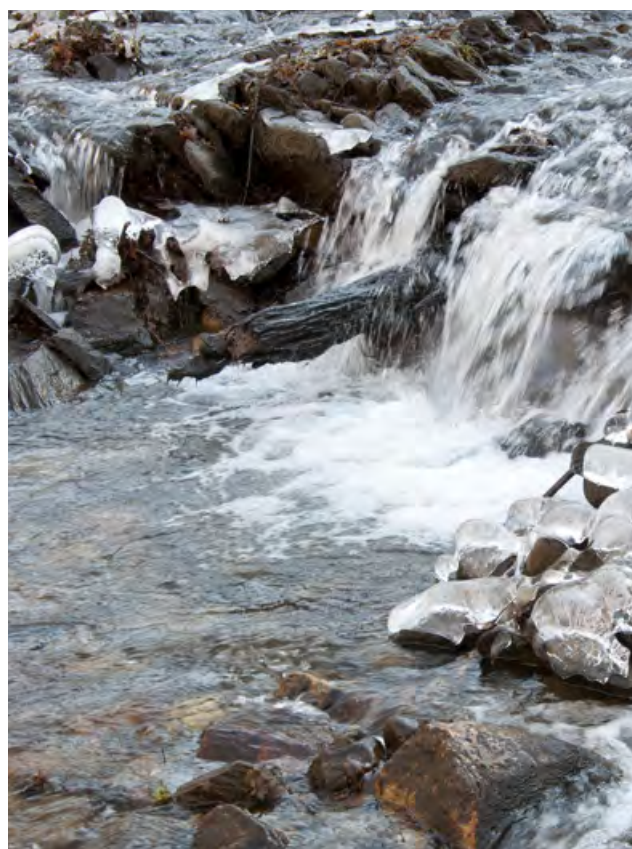
En relación con el ruido la situación en 2015 de la flota de Iberia en relación con el estándar de ruido que le corresponde (Capítulo 3) refleja un cumplimiento en el 100%. En el Capítulo 4, la flota cumplió en un 42%. Para atenuar el impacto del ruido en sus operaciones, la compañía realiza los procedimientos 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. Igualmente, en 2015, la compañía introdujo nuevos procedimientos de aterrizaje para la flota de corto y largo radio con el fin de reducir su impacto.

8.5 Efluentes y residuos

El agua utilizada en las instalaciones industriales de Iberia en Madrid es depurada por las EDAR (Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales), una EDAR Industrial que vierte al Arroyo las Rejas con un volumen de vertido de 1.317 metros cúbicos y una EDAR Urbana que vierte al Río Jarama con un volumen de vertido de 71.971 metros cúbicos. El resto de instalaciones utilizan las depuradoras de aeropuertos o las depuradoras de red pública en el caso de la sede central de la compañía en Madrid. Todos los parámetros de vertidos de estos efluentes cumplen con los límites exigidos por la Autorización Ambiental Integrada en las zonas industriales y con los parámetros exigidos por las depuradoras de aeropuertos y de la red pública.

En lo que respecta a la producción de residuos, la situación es la siguiente:

- Iberia produjo 1648.35 toneladas de residuos sólidos urbanos (RSU) en las zonas industriales, en las actividades aeroportuarias y en la gestión de la carga.
- En los residuos denominados peligrosos (RRPP) se produjeron 790 toneladas de diferentes tipologías. En las zonas industriales donde se llevan a cabo las actividades de mantenimiento



aeronáutico se registraron 660 toneladas, en los servicios aeroportuarios, 127, y en la gestión de la carga, 3 toneladas. Estos residuos fueron entregados a gestores de autorizados, que son los que definen el método de eliminación. Del volumen total se reutilizó un 1,38%, se recicló un 10,94%, se destinó a valorización energética un 23,5% y el 64,18% restante se llevó a depósito de seguridad.

➤ En lo que respecta a la gestión de residuos de *catering* en las aeronaves, en 2015 Iberia mantuvo su participación en el grupo de trabajo de *cabin waste* de IATA, que estudia la situación de todos los residuos generados a bordo de los aviones; analiza las mejores prácticas en su reciclado y gestión, y pone en marcha experiencias piloto en algunos vuelos para poder obtener información. El objetivo final es desarrollar una gestión integral de este tipo de residuos.



8.6 Gestión ambiental

Durante 2015, Iberia verificó con AENOR su sistema de seguimiento y notificación de las emisiones de CO₂ en sus operaciones de vuelo (rutas intraeuropeas) y en sus operaciones de tierra (las zonas industriales), de acuerdo con el régimen europeo de derechos de emisión.

Asimismo, la flota de Iberia cumplió 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 los 900 metros de altitud.

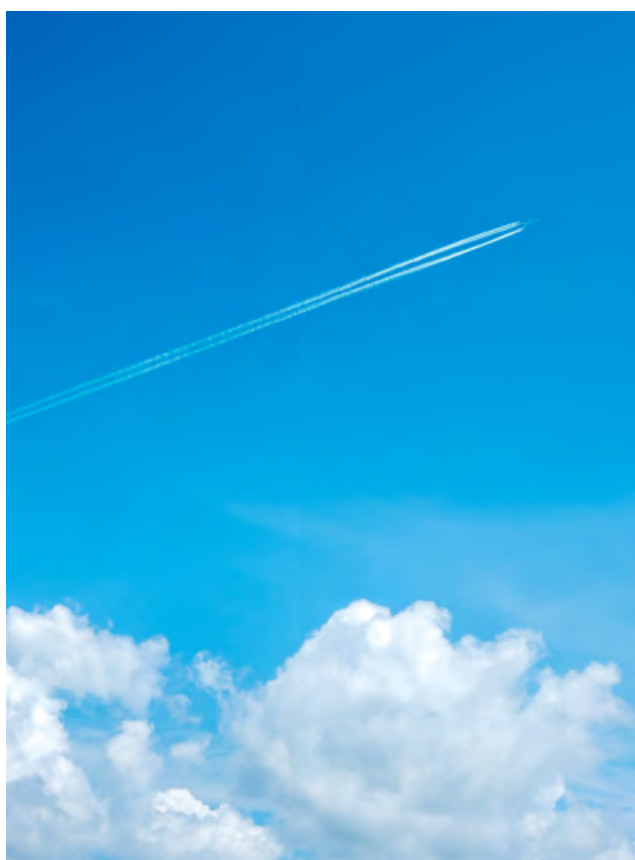
En las actividades en tierra, la compañía identifica y evalúa sus aspectos ambientales y establece su grado de impacto. En función de esa evaluación, Iberia desarrolla su estrategia de gestión. La compañía tiene implantados sistemas de gestión ambiental certificados externamente, otros de carácter interno 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. Se trata de un solo sistema integrado que engloba la actividad de las más de 27 escalas de la red nacional de aeropuertos. En la actividad de mantenimiento de aeronaves, Iberia también dispone en Madrid y en Barcelona de un Sistema de Gestión ISO 14.001, 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, ya que exigen análisis medioambiental, adecuación documental, formación, sensibilización y preparación de las instalaciones y auditorías internas y externas, entre otros aspectos.

Los gastos medioambientales en 2015 se elevaron a 9 millones de euros. Esta cantidad se desglosa en reparaciones y conservación medioambiental (un millón de euros), gastos de personal asociados a gestión ambiental (un millón), derechos de emisión (seis millones) y tributos medioambientales (un millón). Además, las inversiones medio-ambientales en inmovilizado material representaron otros tres millones de euros. La compañía no tuvo en 2015 multas ni reclamaciones sobre impactos ambientales.

En lo que se refiere al grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios y el embalaje de los mismos, no es aplicación 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



En lo que respecta a los impactos ambientales en la cadena de suministro, Iberia trabaja conjuntamente con los principales proveedores de servicios con impactos medioambientales. La mayoría de proveedores se encuentran bajo la certificación medioambiental (ISO 14001) de Iberia o disponen de sistemas de gestión medioambiental propios certificados. Estos sistemas evalúan los aspectos ambientales reales y potenciales a la vez que establecen controles para su atenuación.

Además, en 2015 Iberia actualizó su mapa de riesgos medioambientales interno y puso en marcha un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista medioambiental a nivel local e internacional, a fin de analizar los impactos medioambientales de proveedores y establecer niveles de prioridad sobre el riesgo ambiental.

8.7 Proyectos medioambientales

IGOS (In-service Aircraft for a Global Observing System)

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_2O , O_3 , CO , CO_2 , NO_x) y las partículas del aire (aerosoles y nubes), para evaluar la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo.

Iberia es la primera aerolínea española y la tercera europea que colabora en un proyecto científico de esta envergadura, habiendo sido seleccionada para formar parte del proyecto por ser la compañía líder en el mercado Europa-América Latina. Uno de nuestros Airbus A340 tiene un equipo de medición a bordo que permite analizar la composición de la atmósfera a grandes altitudes y en pleno océano Atlántico.

Este avión, con matrícula EC-GUQ, realizó durante 2015 sus primeros vuelos (334 en total) a diferentes destinos de América Latina y Centroamérica. De este modo se pueden realizar observaciones a largo plazo y, al mismo tiempo, proporcionar información a los servicios de meteorología prácticamente en tiempo real.

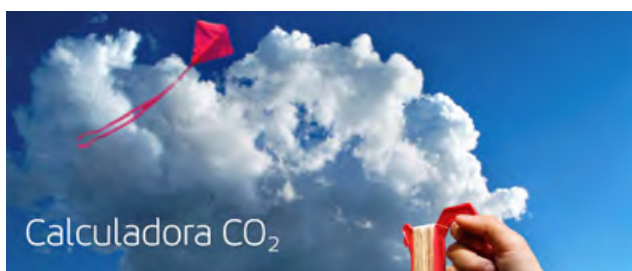


8. Medio ambiente



Estas mediciones servirán para realizar una predicción más certera de cuáles serán las condiciones climatológicas en un futuro, y qué políticas hay adoptar contra el cambio climático.

Calculadora de CO₂



En su estrategia de lucha contra el cambio climático, Iberia ofrece información a clientes y empleados sobre la huella de carbono de sus viajes. En Iberia.com y en la web corporativa de la compañía está disponible una calculadora de CO₂ 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.

Biocombustible procedente de microalgas

Iberia participa con AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) y la empresa AlgaEnergy en un proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas, que se cultivan en una planta de experimentación tecnológica instalada junto al aeropuerto de Madrid-Barajas.

El centro investiga, experimenta y encuentra la forma de mejorar las tecnologías de captura de CO₂ y el cultivo de microalgas para producir biomasa, de la que se obtienen biocombustibles. La planta puede producir entre tres y cuatro toneladas de biomasa al año.

{ Una hectárea de algas captura la misma cantidad de CO₂ que 33.000 árboles en 22 hectáreas

Iberia utiliza su planta de tratamiento de aguas de La Muñeza para su posterior uso como alimento para el cultivo de estos organismos. En un futuro próximo, Iberia también suministrará CO₂ desde sus instalaciones de prueba de la bancada del motor en las inmediaciones. El objetivo de esta participación es promover la producción de biocombustibles que ayuden a reducir las emisiones de CO₂ generadas durante la operación de la flota de Iberia.







9.

Desempeño
social



Materialidad

Principales grupos de interés para los que el desempeño social es material:

- > Empleados
- > Sociedad en general
- > Accionistas o inversores
- > ONG y entidades sociales

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- > Protección de la salud de los empleados y la seguridad operacional
- > Programas de formación para empleados
- > Empleados (contrataciones, prestaciones sociales, etc.)
- > Relaciones laborales entre la empresa y los empleados
- > Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades)
- > Igualdad de remuneración entre hombres y mujeres



9. Desempeño social



9.1 Empleo

Iberia cuenta con una plantilla diversa formada por 16.564 empleados distribuidos en cinco colectivos, entre los que destacan el de Tierra Nacional con el 71,48% de la plantilla; el de Tripulantes de Cabina de Pasajeros, con el 18,76%, y el de Pilotos con el 6,96%.

Datos de la plantilla de la compañía a 31 de diciembre de 2015

Desglose de plantilla por colectivos

Colectivo	Nº de personas	Edad media	Antigüedad media
Tierra Nacional	11.840	44,49	16,36
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	3.107	43,83	17,92
Pilotos	1.153	47,65	18,80
Personal local	448	45,63	14,29
Españoles fuera del territorio nacional	16	43,31	15,88
TOTAL	16.564	44,61	16,76

Desglose de plantilla por área de negocio

Área de negocio	Tierra	Vuelo	Total
Corporativa	546	-	546
Transporte aéreo	1.756	4.260	6.016
Aeropuertos	7.164	-	7.164
Mantenimiento	2.838	-	2.838
TOTAL GENERAL	12.304	4.260	16.564

En el ejercicio del 2015 continúa la tendencia decreciente de la plantilla debido a los expedientes de regulación de empleo llevados a cabo mediante prejubilaciones y bajas incentivadas, en su gran mayoría, para el logro de una organización más eficiente.

	2012	2013	2014	2015
Iberia	20.610	18.103	16.792	16.564



Calidad del empleo

Iberia es una compañía comprometida con el empleo de calidad e indefinido, y mantiene ese propósito en el marco de su objetivo de construir una compañía con un nuevo aire.

Desglose de plantilla por tipo de contrato

Tipo de contrato	Nº de personas
Fijo de jornada regular	12.156
Fijo a tiempo parcial	1.510
Fijo discontinuo	112
Fijo de jornada irregular	1.485
Temporal	1.301
TOTAL	16.564

El 7,85 % de los contratos son eventuales y responden a la necesidad que tiene la compañía de ajustar las cargas de trabajo derivadas de la estacionalidad de la actividad.

Del total de contratos eventuales, durante el ejercicio del 2015, 48 han pasado a ser fijos

Nº de contratos eventuales que han pasado a fijos 48

Los empleados con contrato eventual disfrutan de los mismos beneficios sociales que los trabajadores con contrato indefinido (asistencia médica, acceso a becas, nóminas especiales, vales de comida y billetes de avión gratuitos, entre otros).





9. Desempeño social



En relación a las retribuciones, la relación entre los salarios en Iberia y el Salario Mínimo Interprofesional es la siguiente:

Salario mínimo interprofesional (euros)	9.080,40
Salario mínimo Iberia (euros)	14.448,45
Salario medio Iberia (euros)	46.465,54

El salario medio en Iberia es cinco veces superior al Salario Mínimo Interprofesional

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. Iberia cumple los plazos que se encuentran en la normativa de aplicación general.

En cuanto a reclamaciones formales de trabajadores, incluyendo datos tanto de vuelo como de tierra, en 2015 se recibieron y resolvieron 367 solicitudes (ya sea directamente o a través de los sindicatos) en las distintas comisiones existentes.

367 reclamaciones formales se presentaron y resolvieron en 2015

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 del 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.

Iberia colabora con Centros Especiales de Empleo, y realiza donaciones y patrocinios a favor de asociaciones de utilidad pública

En ambos casos Iberia garantiza el cumplimiento a través de la colaboración con la asociación Envera, cuya actividad se explica más adelante en este informe.

El comité de Dirección de Iberia visita las instalaciones de Envera

El 16 de diciembre, el Comité de Dirección de Iberia celebró su reunión semanal en las instalaciones de Envera de Colmenar Viejo (Madrid).

El Comité de Dirección tuvo ocasión de conocer de primera mano, una vez más, las últimas actividades que se realizan en este centro integral para personas con discapacidad intelectual. Sus miembros aprovecharon la ocasión para realizar también una visita al belén viviente que cada Navidad organiza Envera-APMIB. Beneficiarios de la Residencia de Mayores, del Centro de Día para gravemente afectados y del Centro Ocupacional recrearon distintos escenarios del Nacimiento. Fue una jornada de puertas abiertas en la que también participaron familiares y amigos.

Posteriormente, el presidente de Iberia, Luis Gallego, intervino en el programa de Radio Terrícola, taller del Centro Ocupacional, donde respondió a las preguntas de los entrevistadores.



9.2 Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Representación sindical

Los empleados de Iberia gozan de libertad sindical en todos los países donde opera.

Los colectivos de vuelo están representados en el Comité de Empresa de Vuelo. En el colectivo de Tierra, la relación con los representantes de los trabajadores se articula a nivel nacional a través de un Comité Intercentros y a nivel local mediante un total de 18 Comités de Centro, y 13 centros que cuentan con delegados de personal en todo el territorio nacional.

En el ámbito internacional, Iberia tiene representantes de los trabajadores en un alto porcentaje de los países en los que trabaja.



Los datos de afiliación sindical son:

Porcentaje de afiliación sindical a través de nómina

Colectivo	Nº de personas
Tierra	67,23%
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	33,49%
Tripulantes técnicos (Pilotos)	100%



Comunicación interna

En sintonía con el Plan de Futuro de Iberia, la comunicación interna fue en 2015 un herramienta fundamental para impulsar la transformación de la compañía desde dentro hacia fuera, fomenta el orgullo de pertenencia entre sus empleados y les motive a ser los mejores embajadores de nuestra marca.

El objetivo, pues, de la comunicación interna en 2015 fue conseguir que nuestros empleados estén alineados con la estrategia de negocio, comprometidos y



9. Desempeño social



que sean capaces de gestionar el cambio. Un cambio que facilite los futuros cambios.

Además, tras analizar los resultados de la encuesta de clima realizada en 2014, se detectó que los empleados demandaban una comunicación más directa, cercana y accesible.

Por todo ello, las líneas estratégicas de trabajo en 2015 se centraron, por un lado, en potenciar la comunicación interna sobre el terreno, aplicando esquemas de comunicación en cascada, de manera que todos los empleados reciban información de primera mano de sus responsables.

También se han diseñado programas específicos de comunicación directa y continua para los distintos colectivos, adaptados a sus necesidades.

Por otro lado, se ha trabajado en nuevas herramientas que permitan llegar a todo el espectro de empleados, especialmente a aquellos cuyas funciones itinerantes hacen más compleja la comunicación directa (tripulaciones, personal de mantenimiento, de aeropuertos o comercial).

Merece una mención especial el desarrollo de una aplicación móvil de la Intranet, que incluye las funciones más utilizadas y gracias a la cual los empleados pueden estar puntualmente informados y en contacto con la compañía. Su implantación es plenamente efectiva desde principios de 2016.



Encuesta de clima

A finales de 2014 se lanzó Participa, nuestra primera encuesta de clima. Tras analizar los resultados obtenidos y la información adicional extraída de los talleres que se celebraron a raíz de la encuesta, en el primer trimestre de 2015 se diseñaron una serie de planes de acción, globales de compañía y por dirección.

Las principales iniciativas del Plan de Acción Global son:

➤ **Definición de la estructura organizativa (organización horizonte).** Se ha comunicado la nueva organización de Desarrollo de Red y Alianzas, Dirección Técnica, Dirección Técnica del Operador y Negocio Digital, y se han creado la Dirección de Personas y la de Clientes.



➤ **Comunicación del equipo directivo “sobre el terreno”.**

Destacan los desayunos con el presidente, que han tenido una excelente acogida y fueron calificados por los asistentes como “una gran oportunidad”. Asimismo, el equipo directivo tuvo una implicación personal y directa en la comunicación de los resultados, llegando a participar en reuniones con el 85% de los empleados.

➤ **Mejora del proceso de *job posting*.** Las convocatorias incluyen de manera más específica las funciones, los requisitos del puesto y las competencias requeridas, con el fin de dar mayor claridad al perfil. Además se ha decidido que el área o negocio de la posición ofrezca *feedback* a cada uno de los finalistas no seleccionados y que desde Selección y Talento, se dé la posibilidad a todas las personas que fueron parte del proceso de preselección de contactar con ellos para recibir más información. También se han implantado acciones para optimizar los tiempos medios de duración de los procesos.

➤ **Definición del perfil del empleado.** Se han recogido todos los *inputs* de los trabajadores que han participado en los talleres. El nuevo perfil, que se comunicará próximamente, formará parte integrada de todos los procesos de gestión de personas (selección, evaluación, formación, promoción, rotación...)

➤ **Creación de una política de reconocimiento.** Se ha creado un sistema para dar visibilidad a personas y equipos con actuaciones destacadas, tanto extraordinarias como del día a día, en el impulso de las prioridades estratégicas de la compañía. Los managers serán los encargados de destacar el valor diferencial aportado a la compañía, siguiendo las recomendaciones de la Guía de Reconocimiento.

Asimismo, se sigue avanzando en la implementación de los planes de acción por dirección. Cabe citar como ejemplos el trabajo realizado en Aeropuertos para acercar la comunicación a todas sus áreas y delegaciones mediante proyectos tales como los *debriefings* mensuales (reuniones informativas de 15 minutos entre supervisores y agentes) y los *road shows* (reuniones con el personal de las escalas), con la participación



directa de sus directivos. Otro exponente es la iniciativa para la optimización de procesos. Su proyecto más ambicioso es RedNova, que propone implementar acciones e iniciativas a la medida de cada escala para mejorar los procesos operativos y la atención al cliente en cada aeropuerto de la red nacional.

En la Dirección de Producción se está trabajando en una programación que mejore la productividad y la calidad de vida de las tripulaciones.

En la Dirección Técnica, las acciones relacionadas con la comunicación también ocupan una posición relevante, al igual que las propuestas encaminadas a la mejora del entorno de trabajo.

Y en las áreas corporativas, se han llevado a cabo algunas acciones para compartir el conocimiento dentro de los equipos de trabajo y su interés en el estado de avance del Plan de Futuro.

Seguiremos trabajando en la implantación de las acciones y valorando su impacto en las áreas para seguir mejorando el clima laboral.



9. Desempeño social



Fondos sociales

Fondo solidario

Sus recursos se destinan a atender necesidades sociales, como ayudas a estudios, ayudas a hijos con discapacidad y enfermos crónicos, préstamos sociales y gastos por enfermedad, entre otras. El fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP), donde la aportación del trabajador es de un 0,40% sobre el sueldo base y la compañía contribuye con una cantidad fija.

Tierra y 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. Este fondo se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de vuelo, da cobertura también a 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.

Otras colaboraciones

Club Iberia

Es una asociación sin ánimo de lucro, que organiza 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.

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 sus oficinas y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de la Intranet.



9.3 Salud y seguridad en el trabajo

Iberia cuenta con una organización que engloba el tratamiento y gestión de los accidentes de trabajo y la prevención de los riesgos laborales. Para ello dispone de los medios humanos, instalaciones, equipos y recursos económicos necesarios, parte de la propia compañía y parte mediante conciertos con empresas, entidades y especialistas del exterior.

Iberia dispone de planes de prevención de riesgos laborales y programas de actuación preventiva

El Plan de Prevención es la herramienta que facilita la integración de la prevención en la empresa y establece los procedimientos necesarios tanto para el desarrollo de la actividad preventiva como para la inclusión de los aspectos preventivos en las diferentes áreas de gestión.

Otra función importante es el asesoramiento a los tres tipos de Comités de Seguridad y Salud:

- > Comité Intercentros.
- > Comités en cada centro de trabajo.
- > Comité del centro de trabajo de vuelo, cuya particularidad radica en que el centro de trabajo es único.

En todos los casos participan miembros del Servicio de Prevención de Iberia.

Iberia dispone de la norma interna "SH-203. Coordinación de actividades empresariales" mediante la cual se da respuesta a todas las obligaciones que nacen de la aplicación tanto del artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales como del RD 171/2004 que desarrolla el citado artículo. En relación con los accidentes de trabajo y de acuerdo con las obligaciones empresariales recogidas en la normativa indicada, los contratistas tienen obligación de informar de los accidentes que ocurren como consecuencia de los riesgos proyectados entre empresas así como de



realizar una investigación al respecto. En función de las conclusiones de la investigación del accidente se adoptan las medidas preventivas adicionales que sean precisas. En la versión actual de la norma no se recoge la obligación de comunicar todos los accidentes por parte de las empresas contratistas por lo que no se dispone de estadísticas conjuntas en los centros de trabajo donde Iberia es empresario titular.

En Iberia, todos los puestos de trabajo cuentan con la preceptiva evaluación de riesgos, y los trabajadores han sido formados e informados de los riesgos existentes así como de las medidas preventivas aplicables. En todas las evaluaciones de riesgo se incluyen las acciones de control de los riesgos que hacen que ningún trabajador esté sometido a riesgos catalogados como "importantes" o "intolerables" de acuerdo a lo indicado en nuestro plan de prevención. Por otra parte, y de acuerdo a lo indicado en el Reglamento de los Servicios de Prevención, en las evaluaciones de riesgo se identifican aquellas tareas que requieren la presencia de un "recurso preventivo", a fecha de hoy hay 14 tareas de este tipo todas ellas relacionadas con el Mantenimiento de aviones.

La recuperación, apoyo y asesoramiento de los trabajadores accidentados se lleva a cabo desde el área de Medicina Aeronáutica y Asistencial, que aplica los tratamientos y los sistemas de rehabilitación adecuados en función de los daños sufridos por cada trabajador lesionado.



9. Desempeño social



Nº de comités de seguridad y salud laboral	21 comités + 1 Comité Intercentros
Nº de delegados de prevención	102; 79 DP con comité +17 DP sin comité + 6 DP intercentros
% de los trabajadores representados en comités	100%
% tasa de absentismo por accidentes laborales	0,64% Total Iberia; 0,75% Tierra y 0,32% Vuelo
% siniestralidad frente al 2014	6,13%
Sanciones económicas por incumplimiento leyes de prevención	1

	Hombres	Mujeres
Jornadas perdidas <i>in itinere</i>	2.948	1.064
Jornadas perdidas ordinario	13.372	4.680
Número de accidentes mortales	0	0
Número de accidentes graves	4	2
Número de accidentes leves	635	558

Los principales objetivos que cubre la formación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales son los relacionados con:

- El conocimiento de los principios básicos, incluyendo la normativa, que permiten identificar los factores de riesgo relacionados con la actividad que se realiza.
- La comprensión de los riesgos presentes en el puesto de trabajo, su origen, causas y posibles efectos sobre la salud en caso de materializarse.
- El conocimiento de las medidas preventivas, que al aplicarse el puesto de trabajo permite un control sobre los riesgos.

Formación en Prevención de Riesgos Laborales 2015

Número de cursos impartidos	390
Número de alumnos	4198
Horas de formación en PRL por empleado	3,14



9.4 Desarrollo de personas

Una de las iniciativas transversales del Plan de Futuro de Iberia es generar un cambio cultural que transforme la compañía en una organización moderna y sostenible. Para conseguirlo, se están llevando a cabo varias iniciativas en torno a tres ejes de trabajo:

Asegurar el compromiso del equipo. Para incrementar y asegurar el compromiso profesional, de forma que se interioricen los retos, objetivos y valores de la compañía, consiguiendo una mayor implicación individual y unos mejores resultados como equipo.

Contar con los mejores profesionales. Es necesario atraer y retener el talento. Con ese fin ofrecemos un entorno de trabajo de estímulo y reconocimiento e impulsamos el desarrollo del potencial de los empleados para incrementar el éxito de la empresa.

Mejorar la transversalidad. Buscamos potenciar el trabajo transversal y colaborativo en toda la compañía para transformar Iberia y conseguir unos resultados superiores a los alcanzables con una organización clásica.

La compañía sigue trabajando para fortalecer el liderazgo de sus directivos y managers, dotándoles de herramientas para 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 alineado con los valores de la nueva Iberia.

Para ello se dispone de un perfil de competencias, con los comportamientos de referencia que se esperan que tengan los líderes de la compañía:



Este perfil fue fundamental para el lanzamiento en 2015 de la primera Evaluación del Rendimiento enfocada a los gestores de equipos de Iberia, a partir de la cual se establece un vínculo directo con su retribución variable y se miden anualmente aspectos como la comunicación a las personas y su desarrollo profesional.

Antes de finalizar el año se lanzó de nuevo esta evaluación, que además incluye aspectos de talento, como la medida del potencial de las personas y su movilidad profesional.

Adicionalmente, durante el año 2015 se recuperó la evaluación del desempeño para todos los empleados de tierra de la

compañía. La evaluación está asociada a los niveles de progresión y promoción regulados en convenio colectivo, que habían quedado congelados tras los acuerdos de mediación de 2013. Su recuperación permite retomar la evolución retributiva y de carrera profesional de los equipos.

{ Todos los empleados disponen de alguna forma de evaluación para la mejora del desempeño y el desarrollo profesional



9. Desempeño social



Estas evaluaciones, unidas a la encuesta de clima y compromiso mencionada ya en esta memoria, hacen que la compañía disponga de una información con enfoque 360° fundamental para el lanzamiento de iniciativas de mejora.

Además de los procesos de evaluación, en los siguientes apartados se detalla como Iberia alcanza los objetivos de desarrollo de personas a través de herramientas de gestión del talento, como la formación y la selección.



Formación

La formación es un pilar esencial y necesario

Gracias a la formación, en Iberia garantizamos la cualificación de todas las personas que trabajan en los diferentes escenarios operativos, a fin de dar respuesta a los requerimientos del sector y a los objetivos de alta calidad y seguridad establecidos por la compañía y las regulaciones aplicables.

En este sentido, anualmente se realiza una gran inversión en materia de formación y desarrollo gestionada por la Dirección de Personas, que coordina y elabora el plan de formación conjunto de la compañía. Dicho plan engloba los planes de formación técnica/reglada y de desarrollo de habilidades de los diferentes negocios, que están plenamente alineados con los requerimientos aeronáuticos y con los objetivos estratégicos de negocio y de compañía.



Dada la casuística del transporte aéreo, altamente regulado y en constante adaptación a los nuevos procedimientos y necesidades de los clientes, Iberia hace una clara apuesta para que los trabajadores de la compañía tengan el *expertise* necesario. Este compromiso exige un elevado volumen de formación operativa, tanto de nuevo ingreso como de formación continua (en su mayoría habilitaciones, licencias y certificados en cumplimiento de los requerimientos y la normativa del sector).

Los principios del modelo de aprendizaje en Iberia son:

- **Ser palanca estratégica de compañía:** cultura y valores de Iberia.
- **Alineación con el negocio:** mejora del desempeño individual y organizacional.
- **Desarrollo profesional:** planes Individuales de Formación.

Los resultados de la formación impartida en 2015 son:

Datos formación

Número de cursos	9.230
------------------	-------

	Hombres	Mujeres
Número de alumnos	64.181	31.194
Horas impartidas (MONITOR)	31.597	12.104
Horas/alumno	267.783	128.058

Nº horas promedio por categoría laboral

Grupo Superior Gestores y Técnicos	24,1
Pilotos	59,3
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	15,7
Técnicos / Especialistas	34,9
Administrativos / Servicios Auxiliares	19,7

Curso de Mandos y formación de comandantes

A raíz de la necesidad de la compañía de ocupar plazas de comandantes, comienza un proceso de formación de pilotos.

La primera fase, el Curso de mandos, consiste en formar al piloto en diferentes materias sobre legislación, normativa... y aquellas disciplinas que no suelen poner en práctica como pilotos. En la segunda y tercera fases se les forma en el aspecto técnico mediante entrenamiento en simulador y formación de vuelo. Con ellas, se cierra el proceso, tras la verificación en línea que autoriza uno de nuestros verificadores.

Una vez superadas todas estas pruebas, el piloto ya puede volar a los mandos con tripulación estándar.



Como consecuencia de la gran especialización y la singularidad de los conocimientos técnicos, un alto porcentaje de la formación es diseñada e impartida por instructores internos, seleccionados entre los trabajadores expertos de cada área funcional y de negocio. Iberia está muy orgullosa del elevado nivel de sus formadores internos.

Conviene también destacar la importante labor que se desarrolla en los centros de instrucción técnicos.



9. Desempeño social



Actualización de formadores internos

En febrero de 2015 se puso en marcha un programa de actualización de los formadores internos de la Dirección de Servicios Aeroportuarios. Comenzó con las áreas de Rampa, donde se trabajó con 53 monitores, y de Mercancías Peligrosas, con 51.

El objetivo de esta formación es actualizar los conocimientos de los formadores y cumplir con la normativa actual vigente, tal y como indica el MOT (Manual de Operaciones de Tierra) y requiere la normativa ISAGO (Iata Safety Audit Ground Operations).

En marzo, el plan se amplió con la actualización de formadores de otras áreas, como facturación, embarque e incidencias, hoja de carga o CIC.



Centro de Instrucción Operaciones

Su objetivo es capacitar a los tripulantes técnicos (comandantes y copilotos) y mantener sus habilitaciones correspondientes para poder desarrollar su función con el alto nivel de *expertise* que se requiere.

Gracias al alto nivel de profesionalidad de sus empleados, Iberia cuenta con las habilitaciones correspondientes para poder realizar dentro de la propia compañía gran parte de la formación técnica de este Centro de Instrucción, cumpliendo con todos los requisitos EU OPS, AESA y todas las regulaciones aplicables a nivel nacional e internacional.



Centro de Instrucción de Mantenimiento (CIM)

Tiene como objetivo desarrollar e impartir la formación técnica necesaria tanto básica como de refresco en la Dirección Técnica, que abarca las áreas de mantenimiento e ingeniería de la compañía. Imparte formación relativa a motores, mantenimiento en línea, componentes de aviones y capacidades requeridas para cumplir con las regulaciones aplicables EASA 147 y EASA 145, entre otras actividades.



Centro de Instrucción Servicio a Bordo

Dirigido a capacitar a los Tripulantes de Cabina de Pasajeros para operar de una manera segura y eficaz de acuerdo con todos los requisitos EU OPS y adicionales de la Dirección General de Aviación Civil. También desarrolla acciones formativas para involucrar a los sobrecargos y tripulantes de cabina en el proceso de transformación hacia la cultura de la excelencia con el objetivo de mejorar la calidad y la atención al cliente.



Becas y prácticas

Iberia mantiene acuerdos con diversas universidades y escuelas de formación nacionales e internacionales. Asimismo, ofrece su colaboración a la Administración y a las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, facilitando prácticas a estudiantes y titulados de Formación Profesional y de universidades tanto españolas como extranjeras.

El objetivo principal del programa de becas es doble: facilitar a los jóvenes un primer contacto con el mercado laboral y contar con su aportación a los proyectos de la compañía

El programa facilita también la detección de jóvenes profesionales con potencial y talento para el futuro de nuestro sector.

Convenios de becas

Estudiantes de Cooperación Educativa	24
Estudiantes de Formación Profesional	23
Becas de postgrado para titulados	25

Programa de prácticas

Novaciones contractuales a empleados	2
Becarios que han sido contratados en prácticas	5
Contratados prácticas y contratos relevos que han consolidado	2

Atracción del talento

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

Atracción del talento para puestos de gestión

	Hombres	Mujeres
Nº de empleados que han entrado en Iberia en 2015	22	12

Estudiantes de la Fundación Botín visitan nuestra sede y La Muñoza

En noviembre recibimos a 35 licenciados universitarios de la Fundación Botín procedentes de distintos países latinoamericanos. Los licenciados, con destacadas trayectorias en disciplinas como derecho, administración pública, política, economía, relaciones internacionales o negocios internacionales, y con un futuro prometedor, visitaron nuestra sede central y mantuvieron un desayuno de trabajo con el presidente, Luis Gallego, para conocer de primera mano nuestro proceso de transformación, la nueva Iberia y nuestro compromiso con América Latina. Su visita continuó en las instalaciones de La Muñoza, donde pudieron conocer de cerca el trabajo que desempeñamos en el área de mantenimiento.



Por otra parte, la compañía volvió a contratar, tras 11 años sin hacerlo, pilotos de nuevo ingreso para su flota de corto y medio radio. En concreto, en 2015 se incorporaron 38 personas para cubrir las necesidades derivadas del crecimiento en el plan de vuelos gracias a las medidas de mejora del Plan de Futuro,

En cuanto a la selección interna, la compañía tiene establecidos diferentes protocolos y perfiles de competencia que permiten detectar a los profesionales con mayor potencial. Una vez identificados, 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. También son incluidos en programas de desarrollo del liderazgo para contar con profesionales capaces de aplicar sus capacidades a las circunstancias que, en cada momento, requieran los negocios de la compañía y garantizar el relevo de las posiciones de responsabilidad.

Iberia dispone también de una 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 carac-

terísticas, no solo de Iberia, sino también del grupo, de manera que cualquier empleado que crea cumplir los requisitos de cada puesto puede presentar su candidatura y ser valorado por los servicios de selección.

En 2015 se publicaron y gestionaron 227 posiciones, entre las que destacan las siguientes:

- > 39 posiciones de estructura, entre directores, gerentes y managers.
- > 24 puestos de responsable.
- > 17 mandos de referencia operativos en los negocios.
- > 88 puestos de gestores o analistas.
- > 13 oportunidades en la Dirección de Producción para pilotos, instructores, jefes de día, capacitadores/verificadores, sobrecargos y supervisores TCP.
- > 46 oportunidades en el Grupo, *secondments*, etc.



9.5 Diversidad e igualdad de oportunidades

La política de la compañía es 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, la mayoría de los empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional.

Diversidad por sexo

Desglose de la plantilla por cualificación y género en 2015

Grupo Laboral	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Grupo superior de gestores y técnicos	382	43,86%	489	56,14%	871	5,26%
Administrativos	2.941	70,26%	1.245	29,74%	4.186	25,27%
Auxiliar mantenimiento aeronaves	6	4,76%	120	95,24%	126	0,76%
Servicios auxiliares	408	9,58%	3.851	90,42%	4.259	25,71%
Técnicos de explotación y mantenimiento de sistemas de información y comunicaciones	3	12,50%	21	87,50%	24	0,14%
Técnicos de mantenimiento de aeronaves	34	1,48%	2.257	98,52%	2.291	13,83%
Técnicos de mantenimiento de instalaciones	-	0,00%	4	100,00%	4	0,02%
Técnicos de mantenimiento de equipos tierra	-	0,00%	2	100,00%	2	0,01%
Técnicos de procesos de datos	3	17,65%	14	82,35%	17	0,10%
Personal vuelo tierra	29	38,16%	47	61,84%	76	0,46%
Subtotal tierra nacional (A)	3.806	32,10%	8.050	67,90%	11.856	72%
Personal local	198	44,20%	250	55,80%	448	2,70%
Subtotal tierra extranjero (B)	198	44,20%	250	55,80%	448	2,70%
Pilotos	61	5,29%	1.092	94,71%	1.153	6,96%
Tripulantes de cabina de pasajeros	2.213	71,23%	894	28,77%	3.107	18,76%
Subtotal vuelo (C)	2.274	53,38%	1.986	46,62%	4.260	25,72%
TOTAL (A)+(B)+(C)	6.278	37,90%	10.286	62,10%	16.564	100%



9. Desempeño social



Pirámide de edad de la plantilla por sexo:
% de mujeres/hombres en cada tramo de edad

	Mujeres	Hombres	Total	% mujeres	% hombres
< 30	144	603	747	19,28%	80,72%
30 - 50	4.783	6.610	11.393	41,98%	58,02%
> 50	1.351	3.073	4.424	30,54%	69,46%
TOTAL	6.278	10.286	16.564	37,90%	62,10%

En relación a la estructura organizativa el desglose de hombres y mujeres con puestos de gestión es el siguiente:

	Mujeres	Hombres	Total
Presidencia	-	1	1
Comité de Dirección	2	7	9
Director	2	23	25
Gerente Senior	1	3	4
Gerente	16	35	51
Mánager	35	57	92
Delegado comercial	6	10	16
Responsable	38	86	124
TOTAL	100	222	322

Los salarios del personal dentro de convenio se establecen en función de la categoría profesional, antigüedad y puesto de acuerdo a sus convenios colectivos.

Para el personal fuera de convenio (mandos y puestos de estructura) la negociación salarial se realiza entre la empresa y el empleado siguiendo criterios de especialización, experiencia, función a ejecutar... En todos los casos se evita la distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio.

Las diferencias salariales por nivel de estructura son las siguientes:



**% Diferencia promedio
mujeres/hombres**

Gerente	4,99
Mánager	-2,22%
Responsable	-7,73%
TOTAL	-2,20%



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 2015 se acogieron un total de 1.889 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.

En el año 2015 todos los empleados habían mantenido su empleo transcurridos 12 meses desde su incorporación por baja de maternidad/paternidad.



Número de trabajadores acogidos a Reducción de Jornada por Guarda Legal en 2015

	Mujeres	Hombres	Total
Tierra	247	139	386
Vuelo	1.018	475	1.493
Tripulantes de cabina de pasajeros	983	204	1.187
Pilotos	35	271	306



Lucha contra la discriminación y el acoso

El Código General de Conducta establece que Iberia se compromete a continuar con su política de actuación basada en el desarrollo y realización de todos los procesos de selección del personal sin discriminación por razón de raza, origen, religión, género, ideas políticas o sindicales, sexo, estado civil, edad o discapacidad.

Iberia no tolera bajo ninguna circunstancia conductas de acoso sexual, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de hostilidad

Para asegurar el cumplimiento de estos principios, los regímenes disciplinarios de los convenios colectivos consideran estas actuaciones falta muy grave

Iberia entiende igualmente que el crecimiento profesional de cada empleado está íntimamente ligado al desarrollo integral de la persona. Por este motivo promueve la formación de sus empleados y fomenta un ambiente en el que la igualdad de oportunidades laborales sea efectiva y se asegure la no discriminación.

En concreto, los convenios de TCP y pilotos recogen que se sancionará "todo comportamiento o conducta en el ámbito laboral que atente contra el respeto de la intimidad y dignidad de la persona, mediante la ofensa física o verbal, incluidas las

de carácter sexual. Si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo prevaleciendo de una posición jerárquica, supondrá una circunstancia agravante de aquella".

El convenio de Tierra recoge como faltas muy graves "el acoso sexual o agresiones sexuales, verbales o físicas, dirigidas contra la dignidad o intimidad de las personas" y el "acoso moral".

En 2015 Iberia no registró ninguna reclamación por discriminación por razón de edad, raza, religión o sexo.

Durante el año se tramitaron cuatro denuncias por acoso moral conforme al protocolo vigente en la compañía para este tipo de denuncias.

La compañía tiene publicados protocolos de actuación ante denuncias por acoso moral y acoso sexual o por razón de sexo que garantizan la correcta gestión de las denuncias, las investigaciones ligadas a las mismas y la toma de decisiones pertinente.



9.6 Evaluación de prácticas laborales de los proveedores

En Iberia hay centros de trabajo donde concurren diferentes empresas, por lo que es necesario buscar un adecuado equilibrio entre la seguridad y la salud de los trabajadores y la flexibilidad en la aplicación de los planes de prevención de riesgos laborales. En este supuesto, un elemento clave para la gestión de programas de prevención es la coordinación de actividades empresariales.

En Iberia la coordinación para la prevención de riesgos laborales garantiza el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- > 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 2015 se ha llevado a cabo la implantación de la herramienta informática GICO.

GICO es una herramienta informática que facilita la gestión y el control de la coordinación de actividades empresariales

Tras la instalación de GICO en los servidores, y después de comprobar su correcto funcionamiento, se puso en marcha un proyecto piloto en el que la coordinación de actividades empresariales con algunas empresas seleccionadas se realizó a través de esta aplicación. El objetivo para 2016 es que todas las coordinaciones se hagan a través de este sistema.

Además, Iberia cuenta con diferentes normativas en material de Coordinación de Actividades Empresariales, entre las que se destaca la normativa interna de Seguridad e Higiene SH-203.

Esta norma exige, tanto a la compañía, como a las empresas que presten servicios a Iberia, el intercambio de información, a través de documentos adjuntos, en materia de riesgos laborales que puedan producirse, tanto para los trabajadores de Iberia como para los trabajadores de la empresa contratista durante la prestación de los servicios contratados.

Así, se incluyen en todos los contratos de la compañía, cláusulas de Coordinación de Actividades Empresariales, en las que los contratistas reconocen conocer y aplicar las exigencias de las normativas de prevención laboral vigentes, así como la obligación de llevar a cabo el intercambio de la información de riesgos laborales, según se contempla en la Normativa SH-203.

Con la finalidad de adaptarse a las nuevas necesidades y mejorar su cumplimiento, durante el 2015 se publicaron en el Portal de Prevención Laboral diferentes instrucciones temporales que actualizan esta norma.





10.

Derechos
humanos



Materialidad

Principales grupos de interés para los que los derechos humanos son materiales:

- > Accionistas o inversores
- > ONG y entidades sociales
- > Sociedad en general

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- > Acuerdos y contratos con cláusulas de derechos humanos y formación de los empleados en esta materia
- > Incidentes de discriminación y acciones tomadas



10. Derechos humanos



Iberia está comprometida con la defensa y el respeto de los derechos humanos. En el Código General de Conducta del Grupo Iberia se recoge explícitamente dicho compromiso a respetar y proteger los derechos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales. De esta forma, la compañía puede asegurar que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas.

En 2015 no se recibió ninguna reclamación sobre derechos humanos (discriminación, libertad de asociación, trabajo infantil, trabajo forzoso,..) en ninguno de los canales existentes.

10.1 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas nace del reconocimiento de los actores económicos como impulsores de desarrollo y crecimiento del mercado a escala global. La iniciativa, a la que se pueden adherir libremente las empresas, los sindicatos y las organizaciones de la sociedad civil, persigue convertir la Responsabilidad Social Corporativa en el eje transversal para afrontar los retos de la globalización. Con ese propósito, los firmantes deben integrar en sus estrategias y operaciones los denominados Diez Principios del Pacto Mundial.

{ El sector privado es un actor clave en la solución de los retos de la globalización

Iberia, al adherirse al Pacto Mundial, asume voluntariamente ese compromiso de implantación de los Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinde cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de informes de progreso.

{ Iberia está comprometida con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Área	Principio	Localización en este Informe
Derechos humanos	Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	Punto 10
	Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.	Punto 10
Ámbito laboral	Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.	Punto 9
	Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	Punto 10
	Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	Punto 10
	Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Punto 9
Medio ambiente	Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Punto 8
	Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Punto 8
	Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Punto 8
Anti-corrupción	Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.	Punto 11

10.2 Formación en derechos humanos

La responsabilidad social de respetar los derechos humanos alcanza a todas las empresas e Iberia no es una excepción. Por esa razón en el Código de Conducta del grupo se establece el respeto a los derechos y libertades públicas reconocidos en la Declaración de los Derechos Humanos.

En consecuencia, los consejeros, directivos y los empleados, en el desarrollo de sus funciones, deben secundar este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales de forma que aseguren su cumplimiento.

En 2015, 737 empleados y directivos de Iberia, seleccionados de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, realizaron el curso online de este código, de 1 hora de duración.

El curso incluye el texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como una explicación de los estándares internacionales a los que Iberia está adherida: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.





10.3 Compras responsables

La gestión de compras y contrataciones de Iberia se transfirió en 2015 a IAG Global Business Services (IAG GBS), a fin de modernizar las prácticas de trabajo y mejorar su eficiencia a través de la creación de una nueva cultura para ofrecer los mejores servicios a IAG y a las compañías de su grupo.

La gestión de compras y contratación de servicios de IAG GBS, que está alineada con los objetivos de Iberia, se regula por procedimientos internos y se guía por los siguientes principios generales:

1. Optimización del coste
2. Satisfacción del cliente interno
3. Cumplimiento de la legislación
4. Trabajar éticamente, respetando y protegiendo todas las culturas
5. Transparencia y confidencialidad
6. Innovación y desarrollo de soluciones creativas que aporten valor
7. Cautela y gestión del riesgo

Desde Procurement de IAG GBS se ha creado un equipo de seguimiento de las compras responsables en la cadena de suministro de proveedores de las distintas compañías del grupo. IAG GBS se compromete a proporcionar bienes y servicios de proveedores que demuestren los principios éticos en la forma de llevar a cabo su negocio y se involucra con ellos en materia de normas de calidad, seguridad, responsabilidad ambiental y derechos humanos. También, construye relaciones con aquellos proveedores comprometidos a mejorar los niveles de la cadena de suministro.

En el proceso de licitación establecido incluye un cuestionario donde se evalúan aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y políticas y normas laborales, revisados por el área de contratación.

IAG GBS también mantiene una estrecha relación con Sedex, una organización sin ánimo de lucro, dedicada a introducir mejoras en las prácticas empresariales en materia de responsabilidad y ética en las cadenas de suministro. Así, en el proceso de contratación, se incorporan, entre otras, cláusulas relativas a:

- > Confidencialidad
- > Propiedad industrial
- > Protección de datos
- > Compromiso laboral
- > Compromiso medioambiental
- > Pacto Mundial de Naciones Unidas
- > Cumplimiento normativo

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

Las cláusulas relativas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas obligan al adjudicatario del servicio a:

- > Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- > Asegurarse de que no es cómplice en la vulneración de los derechos humanos.
- > Apoyar, en el ámbito laboral, las libertades y derechos de sus empleados.
- > Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- > Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, así como estimular el desarrollo y la difusión de las tecnologías más respetuosas con el mismo.
- > Fomentar las iniciativas que sean necesarias para promover una mayor responsabilidad ambiental.

IAG GBS continuó avanzando en 2015 en el ámbito de la salud, la seguridad y el medio ambiente a través de la realización de auditorías y del trabajo con los proveedores para ser líderes en seguridad, a través de la formación y los programas locales.





11.

Sociedad



Materialidad

Principales grupos de interés para los que los que aspectos relativos a sociedad son materiales:

- > ONG y entidades sociales
- > Accionistas e inversores
- > Empleados

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- > Medidas adoptadas para luchar contra la corrupción
- > Centros con programas de desarrollo para la comunidad local



Iberia está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aprobados por las Naciones Unidas en el año 2000, y pretende desarrollar una acción social que contribuya, directa o indirectamente, a su consecución. Con ese propósito, realiza aportaciones económicas y de recursos a proyectos solidarios

y lleva a cabo una evaluación continua de las contribuciones sociales para adecuar la acción social de la compañía a la estrategia establecida.

En el presente apartado se realiza una recopilación de las acciones desarrolladas durante 2015. En ese periodo,

Iberia no detectó impactos negativos significativos en las comunidades locales.

El detalle de las sanciones significativas (valoradas por IAG como las superiores a 20.000 dólares) puede observarse en el Informe Anual del Grupo IAG dentro del apartado de responsabilidad corporativa.



11.1 Principales acciones de desarrollo social

Iberia apoya proyectos y asociaciones alineadas con los principios de la Responsabilidad Social de las Empresas. En el ejercicio de 2015, colaboramos en diferentes acciones de valor social con las siguientes entidades.

Organización Nacional de Trasplantes



Iberia apoya activamente la labor de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), prestando su servicio para agilizar y facilitar el transporte de órganos hasta su destino. De esa forma, se puede garantizar la supervivencia del órgano y la viabilidad del trasplante.

Iberia agiliza y facilita el transporte de órganos destinados a trasplante

La labor desempeñada por la compañía en esta materia fu reconocida por la ONT en 2014. El esfuerzo se mantuvo en 2015 y colaboramos con todos los implicados del tráfico aéreo para ayudar a que los órganos de trasplante lleguen a su destino.



El placer de ayudar en un trasplante

El 5 de mayo de 2015 Iberia recibió la noticia de que gracias a la colaboración conjunta de Iberia, Air Nostrum y AENA, un paciente pudo recibir a tiempo en Bilbao un órgano donado procedente de Málaga, y además, recuperar con éxito sus funciones.

Comprometidos con los demás



Unicef



Iberia renovó junto a Amadeus el acuerdo de colaboración con Unicef Comité Español, al que se suscribió en 2013. Su principal objetivo es recaudar fondos para apoyar la iniciativa 100% Niños Vacunados, que proporciona soluciones contra enfermedades como el sarampión, la polio o la tos ferina.

En el marco del acuerdo, la plataforma de Amadeus facilita que los clientes de Iberia.com puedan donar de 3 a 20 euros con un simple *clic* al adquirir un billete de avión en su página web. Desde el inicio del acuerdo, en 2013, se han procesado más de 87.000 donaciones por un total de 500.000 euros procedentes de clientes de Iberia, lo que demuestra que el programa es un medio sostenible para financiar grandes proyectos sociales a escala mundial.



El acuerdo con Amadeus y Unicef Comité Español se renovó por dos años



Los clientes de Iberia donan 500.000 euros a favor de Unicef

Las donaciones se destinan íntegramente a la campaña global de vacunación de Unicef 100% Niños Vacunados, cuyo objetivo es aumentar el número de niños que reciben las vacunas esenciales en las comunidades más remotas del mundo, así como erradicar la polio y otras enfermedades en ocho países en riesgo por sus bajas tasas de vacunación.



Make a Wish



Make a Wish es una organización dedicada a conceder deseos a los niños que padecen algún tipo de enfermedad grave, enriqueciendo sus vidas a través de experiencias únicas e inolvidables. De esa forma, se logra que los pequeños superen emociones negativas, como el miedo, la angustia o la soledad, y se transformen en vitalidad, energía y nuevas ganas de luchar.

Iberia colabora desde 2001 con la misión de la organización como transportista oficial y contribuye a cumplir los sueños de estos niños.

Asociación de Veteranos de Iberia



Esta asociación fue creada en 1972, y goza de una larga y fructífera trayectoria. Su objetivo principal es ofrecer a todos los socios la posibilidad de participar en las distintas actividades programadas, tanto culturales, como deportivas, excursiones, viajes, etc. 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. Asimismo realizan actividades de tipo solidario, como el Mercadillo Solidario Navideño.

Iberia y Make a Wish: sigue haciendo realidad los sueños de los más pequeños

Iberia colaboró con Make a Wish para que Vera cumpliera su sueño: nadar con los delfines. Vera no fue la única que durante 2015 consiguió vivir una experiencia única llena de ilusión. Iberia fue testigo de como muchos otros niños pudieron vivir su sueño. Como Arnau, que logró conocer a su ídolo, el piloto Fernando Alonso. La labor de Iberia es posible gracias al esfuerzo de las tripulaciones y del resto del personal implicado en el transporte de estos niños.





11. Sociedad



Aecid



Iberia colabora con la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo a través de acuerdos que incluyen descuentos especiales para la emisión de billetes de pasaje o de carga en sus vuelos.

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 y enviar ayuda humanitaria a los países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras. La entrega se realiza in intermediarios, es decir, "mano a mano". El compromiso con los desfavorecidos que están en situaciones de peligro también lleva a esta ONG a organizar vuelos para trasladar a niños y sus familias a España. Una vez en el país les proporcionan atención médica especializada y alojamiento. Además, gestionan proyectos de ayuda en países en vías de desarrollo.

Iberia dona a la ONG billetes de avión y de carga de forma desinteresada y proporciona los espacios y suministros necesarios para el desarrollo de su actividad.



Primera carrera solidaria

En 2015 tuvo lugar la primera carrera solidaria para conmemorar el 25º aniversario del hangar 6 y brindar apoyo a las organizaciones Mano a Mano y Envera.

Envera



La Fundación Envera, antigua APMIB, fue creada en 1977 por empleados de Iberia con hijos con necesidades especiales y se centra en la protección e integración social y profesional de personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Su misión es integrar socio laboralmente a estas personas a través de una atención integral a lo largo de su ciclo vital.

Envera trabaja por la integración social y laboral en todo el ciclo vital de las personas con discapacidad



La Fundación atiende a 1.500 personas con diversidad funcional y dispone de 330 plazas en servicios asistenciales. En sus centros especiales de empleo trabajan 468 personas con discapacidad

Entre los servicios que proporciona, la fundación ofrece tutela, asistencia social y educativa a personas con discapacidad que así lo decidan, o que se encuentren en situación de orfandad o desamparo. Al mismo tiempo, les acompaña en su desarrollo y les proporciona la posibilidad de realizar un trabajo de acuerdo a su capacitación.

En 2015, Envera contrató a través de sus centros especiales de empleo y sus servicios de *outsourcing* a 570 personas con discapacidad. En total, el Servicio de Inserción Laboral del grupo asesoró a 140 personas e insertó laboralmente a 54 personas con diversidad funcional en otras empresas.







11.2 Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas

En el marco de su compromiso con la sociedad, Iberia colabora con diferentes organizaciones de acción social en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

A continuación se exponen las metas marcadas y los proyectos en los que Iberia está presente.



Erradicar la pobreza extrema y el hambre

Metas:

- Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos son inferiores a un dólar por día.
- Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre.

Proyectos:

- Donación de Mano a Mano a los comedores de San Alfonso María de Ligorio en uno de los barrios más pobres de Lima, y orfanatos en Santa Anita, en Lima, Perú.
- Envío por parte de Mano a Mano de ayuda humanitaria para el comedor del Centro Social de Basakato en Guinea Ecuatorial.
- Envío por Mano a Mano de comida y ropa al Pozo del Tío Raimundo, en el barrio de Vallecas de Madrid, dentro del proyecto de Comedores Populares.

- Colaboración de Mano a Mano con la Asociación Plataforma 21 con donaciones de comida al barrio de Alameda de Osuna, en Madrid, para atender a alrededor de 200 familias.
- Ayuda de Mano a Mano con becas comedor para niños en un colegio en Madrid.
- Envío por parte de Mano a Mano de ayuda humanitaria semanal para las hermanas misioneras de los Sagrados Corazones en Guinea Ecuatorial.
- Traslado de ayuda humanitaria a diferentes proyectos de Mano a Mano, principalmente en América Latina, África y España.
- Organización de un mercadillo solidario navideño en las instalaciones de Iberia con el fin de recaudar fondos para los proyectos de *Mano a Mano*.





Lograr la educación primaria universal

Meta:

- Velar para que los niños de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria.

Proyectos:

- Donación de Mano a Mano a la asociación de niños autistas Accede a un Respiro en Alcorcón, Madrid.
- Colaboración de Mano a Mano para el transporte de libros a una escuela de Guatemala.
- Colaboración de Mano a Mano para el transporte de libros donados por una Editorial infantil a Perú.
- Colaboración de Mano a Mano para construir un aula de informática y ludotecas en varios centros de Lima, Perú.

- Donación de Mano a Mano al proyecto Al Compás del Flamenco, en Cuba, cuyo objetivo es ayudar a formar a través del baile a 130 niñas de familias desfavorecidas.

- Donación de Mano a Mano al proyecto Computación de las monjas dominicas de Cuba, que facilita formación informática a unos 400 niños en La Habana.

- Donación de Mano a Mano para colaborar con una guardería en Chambo, en Ecuador, con ludotecas y juguetes unipersonales.

- Colaboración con Mano a Mano para la creación de tres ludotecas y donación de juguetes en Guinea Ecuatorial.

- Colaboración con Mano a Mano para la donación de juguetes en los proyectos que se están desarrollando en Ecuador.

- Transporte gratuito de ordenadores personales, en colaboración con Amadeus, para proyectos educativos y sociales en África y Sudamérica.

- Patrocinio en la Fundación Carolina.

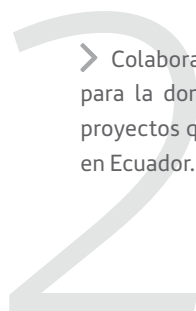
- Colaboración de Mano a Mano para la creación de dos escuelas de fútbol en el puerto de Haina (en el colegio de San Judas Tadeo y en el distrito de Paraíso), en la República Dominicana.

- Organización de un mercadillo solidario navideño en las instalaciones de Iberia para recaudar fondos para los proyectos de Mano a Mano.

- Colaboración de Mano a Mano para la realización del campamento infantil multicultural Aquí Cabemos Todos, en Los Navalmorales, Toledo.

- Colaboración con el grupo Envera.

- Colaboración con la Fundación Dislexia y Familia, para la asistencia a diferentes congresos en América.





3

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

Meta:

- Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria.

Proyectos:

- Donación de Mano a Mano a un taller de costura en el Pozo del Tío Raimundo, en el barrio de Vallecas de Madrid.
- Patrocinio de Iberia a la Fundación Mujeres por África.
- Donación de Mano a Mano al orfanato El Nooman, en El Cairo, para la creación de un taller de costura para 90 niñas.
- Firma de la iniciativa Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, del Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales.

- Conmemoración con una campaña en medios internos del día internacional contra la violencia de género, el 25 de noviembre.

Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años

Meta:

- Reducir en dos terceras partes la mortalidad de los niños menores de cinco años.

Proyectos:

- Donación de billetes de Iberia, en colaboración con Mano a Mano, para trasladar a niños con escasos recursos para ser operados o tratados en España.
- Colaboración entre Mano a Mano y la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer.
- Donación y envío de material hospitalario al centro de enfermos terminales en Basakato, Guinea Ecuatorial.

- Colaboración de Mano a Mano para proyectos en la República Dominicana. A través del Almacén de Emergencias se ha ampliado la ayuda a diversos hospitales del país, entre ellos el Robert Reed de Santo Domingo, que está dedicado a la atención de niños, y a varios dispensarios médicos.

- Colaboración de Mano a Mano para la creación de zonas sanitarias en diversos colegios de Santo Domingo en los barrios de 27 de febrero y Los Corales.

- Colaboración con Mano a Mano en la República Dominicana para la ayuda a asociaciones de niños con síndrome de Down.

- Colaboración de Mano a Mano con la Agencia Española del Medicamento para la donación y traslado de medicamentos a Dakar, Senegal.

4





5

➤ Colaboración a través de Mano a Mano con la Fundación de la Lucha contra la Leucemia en Murcia.

➤ Programa de microdonativos de Iberia y Amadeus mediante el cual los clientes de Iberia pueden hacer donaciones a Unicef. La campaña avanza favorablemente, con una cantidad recaudada de 500.000 euros desde su inicio.

Mejorar la salud materna

Meta:

➤ Reducir la mortalidad materna en tres cuartas partes.

Proyectos:

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

➤ Colaboración de Mano a Mano en la República Dominicana. A través del Almacén de Emergencias se ha ampliado la ayuda a diversos hospi-

tales del país, entre ellos el Robert Reed de la capital, que está dedicado a la atención de niños, y a varios dispensarios médicos.

➤ Colaboración a través de Mano a Mano con la Fundación de la Lucha contra la Leucemia en Murcia.

Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades

Metas:

➤ Haber detenido y comenzado a reducir en 2015 la propagación del VIH/SIDA.

➤ Haber detenido y comenzado a reducir en 2015 la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves.

Proyectos:

➤ Colaboración con la Fundación Lucha contra el Sida.

➤ Donación y envío de material hospitalario al centro de enfermos terminales en Basakato, Guinea Ecuatorial.

➤ Donación de billetes de Iberia, en colaboración con Mano a Mano, para trasladar a niños con escasos recursos para ser operados o ser tratados en España.

➤ Colaboración entre Mano a Mano y la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer.

➤ Colaboración a través de Mano a Mano con la Fundación de la Lucha contra la Leucemia en Murcia.

➤ Colaboración a través de Mano a Mano, con la Fundación Mujeres por África, para el traslado a África de ayuda humanitaria para aumentar la seguridad del personal sanitario en la lucha contra el ébola.

6





11. Sociedad



➤ En la República Dominicana hemos ampliado la ayuda a través del Almacén de Emergencias a diversos hospitales del país entre ellos el Robert Reed de la capital, que está dedicado a la atención de niños.

➤ Colaboración de Mano a Mano con la Agencia Española del Medicamento para la donación y traslado de medicamentos a Dakar, Senegal.

➤ Colaboración con la Fundación Dislexia y Familia, para la asistencia a diferentes congresos en América.

➤ Colaboración de Iberia y la Organización Nacional de Trasplantes.

➤ Programa de microdonativos de Iberia y Amadeus mediante el cual los clientes de Iberia pueden hacer donaciones a Unicef. La campaña avanza favorablemente, con una cantidad recaudada de 500.000 euros desde su inicio.

➤ Colaboración con Make a Wish para sus labores de acción social. Iberia colabora facilitando el transporte de niños gravemente enfermos que la fundación lleva a diversos lugares para hacer que cumplan su sueño y vivan una experiencia inolvidable. Iberia, como transportista oficial, contribuye así a que los niños consigan superar emociones negativas, como el miedo, la angustia o la soledad, transformándolas en vitalidad, energía y nuevas ganas de luchar.

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 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 epígrafe específico de Medio Ambiente para programas de reducción de emisiones y generación de residuos.

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.





➤ Afrontar 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.
- Patrocinio de Iberia a la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).
- Patrocinio de Iberia en la Fundación Carolina.



11.3 Política anticorrupción Iberia

Iberia integra su lucha contra la corrupción y el soborno dentro del programa de Prevención de Delitos.

{ El programa de Prevención de Delitos es un compromiso activo contra la corrupción

El programa es un conjunto de medidas de cara a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos contemplados en el Código Penal español. Además, supone 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.

Iberia gestiona este riesgo a través de la aplicación del programa, cuya estructura general sigue las mejores prácticas y la legislación internacional aplicable a través de cuatro pilares:

- > Existencia de políticas claras y una gestión adecuada del riesgo
- > Procesos de comunicación y concienciación para todos los empleados
- > Monitorización continua de procesos de alto riesgo
- > Controles específicos en las relaciones con terceros

Dentro de este marco, Iberia dispone de una norma anticorrupción, donde se establece la política de la compañía, evidenciando su compromiso con el comportamiento ético y el cumplimiento de la ley por sus empleados y terceros relacionados. De este modo,



complementa el resto de normativas relacionadas, entre las que destacan los reglamentos sobre comportamiento con funcionarios públicos o la política de hospitalidad corporativa.

{ El programa regula el comportamiento de los empleados y complementa el Código de Conducta

En concreto, esta norma regula los comportamientos tanto a nivel general como en situaciones específicas, como por ejemplo posibles conflictos de interés, la prohibición de actividades políticas o la gestión adecuada de donaciones.

Los mayores indicadores de riesgo se encuentran, dentro de los países donde opera Iberia, en África y Latinoamérica, por lo que se han incrementado los controles preventivos y actuaciones tendentes a su reducción en dichas localizaciones.

El programa anticorrupción y sus objetivos son evaluados y planificados para todo el Grupo IAG en los comités de Cumplimiento Normativo, donde participa Iberia junto al resto de empresas del Grupo, de forma que se incluye la actividad en toda la red.

Los comités de Cumplimiento Normativo supervisan el programa anticorrupción.

La norma de Cumplimiento Normativo establece la obligación de todos los empleados de conocer la normativa interna y la legislación externa, y de velar por su cumplimiento. Por esa razón, y para facilitar el acceso a la información, toda la normativa está publicada y puesta a disposición de los empleados una vez que es aprobada por los órganos de Iberia.

Iberia publica la normativa de Cumplimiento Normativo con el fin de que todos la conozcan y respeten.

Las políticas y procedimientos anticorrupción, además del canal tradicional de comunicación de la normativa, son explicadas en la formación anticorrupción que se imparte, atendiendo a unos criterios y valoraciones de las posiciones y funciones de los empleados.





11. Sociedad



En 2015, la compañía no recibió ninguna demanda ni fue sancionada por ningún caso de corrupción en el desarrollo de su actividad.

Due diligence

Con el propósito de dar cumplimiento a la política anticorrupción de la compañía, así como a la normativa interna de Cumplimiento Normativo, Iberia lleva a cabo de forma continua procesos de *due diligence* (análisis y búsqueda de información) a terceras partes vinculadas a la misma. Específicamente, se comprueba la idoneidad de licitantes en concursos e intermediarios comerciales, según diversos criterios establecidos. Dichos procesos evalúan la transparencia, legalidad y esfuerzo de las terceras partes en la lucha contra la corrupción, y sus resultados son motivo de aceptación o veto a su contratación.

{ En 2015, Iberia realizó procesos de due diligence a 113 licitantes y 20 intermediarios comerciales

Asimismo, se realizan procesos de envío de normativa anticorrupción interna y relativa a hospitalidad corporativa, a proveedores y asesores con contrato vigente con distintas áreas de la compañía.

{ Iberia respeta la norma anticorrupción para evitar potenciales delitos y conductas poco éticas

11.4 Políticas públicas de la organización

La norma anticorrupción del Grupo Iberia establece que toda actividad desarrollada dentro del grupo debe respetar estrictamente las pautas establecidas en normativas y regulaciones aplicables, tanto externas como internas (Iberia e IAG), para evitar potenciales delitos penales relacionados con esta actividad (tales como la corrupción entre particulares, el cohecho, la alteración de precios en concursos y subastas públicas, el blanqueo de capitales, la corrupción en transacciones comerciales internacionales, etc.) y/o conductas poco éticas no aceptables para la compañía.





De manera general, en el seno del Grupo Iberia, se prohíbe absolutamente realizar cualquier tipo de donación monetaria en dinero o en especie a partidos o asociaciones políticas. Tampoco podrá cubrirse en todo o en parte el coste de sus adquisiciones de bienes, obras o servicios o de cualesquiera otros gastos que genere su actividad.

{ En 2015 no se registró ninguna contribución económica o en especie a partidos políticos

De otra parte, en la contratación de personal y directivos se respetan escrupulosamente las limitaciones que se establecen en la legislación vigente en lo relativo a incompatibilidades de altos cargos.

11.5 Cumplimiento de las normas de competencia

{ Iberia se basa en el programa de cumplimiento antimonopolio de IAG para aplicar políticas y procedimientos con arreglo a las normas de la competencia

El programa para cumplir las normas de competencia se fundamenta en una matriz de riesgo específica a nivel de IAG. Su implementación se asegura a través del compromiso de la Alta Dirección con la estrategia de cumplimiento aprobada. Asimismo, se refleja en el compromiso de cumplimiento dentro del Código de Conducta de la compañía, la orientación interna a los empleados a través del Manual de Cumplimiento de Competencia y el desarrollo de directrices específicas, iniciativas de formación, canal de reporte/denuncia internos y la monitorización de procesos.

No hubo ningún procedimiento formal incoado contra Iberia por temas de competencia en 2015.

11.6 Compromiso con los derechos del pasajero

Iberia 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 dicho código 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 otras.

{ Iberia cumple el código europeo de compromiso con sus pasajeros y respeta todas sus obligaciones

Otro punto importante en relación a los derechos del pasajero es la atención a las reclamaciones de los clientes. Iberia cumple 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).

"Iberia es una de las compañías europeas que destaca por respetar la transparencia sobre sus precios."
(Departamento de Consumo de la Comisión Europea)

11.7 Compromiso con la transparencia en precios

Iberia materializa su compromiso con la transparencia al publicar los precios finales, incluyendo los distintos conceptos de 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 está 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

The screenshot shows the Iberia website interface. At the top is the navigation bar with the Iberia logo and links: Viaja, Tus vuelos, Antes de viajar, Experiencia Iberia, Empresas, and Iberia Plus. Below this is a large hero section with a search bar asking '¿A dónde te llevamos?' with 'Madrid (MAD), España' entered. To the right, a featured flight to London is advertised for 94€ with the text 'Una experiencia inolvidable'. Below the hero section are several promotional tiles: 'Check-in', 'Tus reservas', 'Estado vuelos', 'Siempre puntuales' (claiming to be the most punctual airline in 2015), and 'Vuelo + Hotel a NYC 719€'. Further down, there are tiles for 'Vuelos baratos desde Madrid' with specific flight offers to Bilbao (29€), Málaga (34€), and Hamburg (94€). A red sidebar on the right promotes 'Guías de viaje' (Travel guides) for various destinations.





12.

Responsabilidad
sobre productos



Materialidad

Principales grupos de interés para los que la responsabilidad sobre el producto es material:

- > Clientes
- > Sociedad en general
- > Accionistas e inversores
- > Asociaciones

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- > Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud
- > Encuestas de satisfacción de los clientes
- > Quejas corroboradas en relación con la privacidad del cliente y sus datos



12. Responsabilidad sobre productos



12.1 Compromiso de mejora continua

Iberia busca la excelencia con sus clientes y apuesta por la mejora continua de sus servicios para estar a la vanguardia tecnológica del mercado del transporte aéreo.

Iberia apuesta por superar las expectativas de los clientes

Iberia está experimentando una transformación muy importante. En el caso de la clase *business*, este cambio se concreta en las

prestaciones de las operaciones de largo radio. Los clientes de este servicio disponen de butacas que se convierten en camas completamente planas de casi dos metros, con un diseño que ofrece mayor espacio, al estar insertadas en módulos aislados y todas ellas con acceso directo al pasillo; múltiples espacios para guardar los objetos personales; un sistema de entretenimiento a la carta, con pantallas táctiles de 15,4 pulgadas en las que se pueden elegir entre los últimos estrenos cinematográficos, las mejores series de TV, documentales, un amplio abanico de opciones musicales y varios juegos interactivos; wifi y conectividad GSM; *moodlighting* para adaptar la luz ambiental a las distintas fases del vuelo; y unos menús diseñados con cuatro de los mejores chefs españoles, cada uno de ellos con dos estrellas Michelin.





La clase *business* de Iberia es la segunda mejor de Europa y la primera de los vuelos entre Europa y América Latina

Gracias a esta gran apuesta, Iberia obtuvo en febrero de 2015 el reconocimiento por su clase *business*, siendo elegida como la segunda mejor de Europa en el ránking elaborado por la plataforma norteamericana Skift, especializada en viajes y referente en el mercado.

El confort y el entretenimiento a bordo en los vuelos de largo recorrido también se ha implantado en la clase turista

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.

Otras ventajas que ofrece esta clase son una butaca más cómoda que permite personalizar la pantalla, conectar los dispositivos y acceder a Internet desde ellos; una amplia oferta de series y documentales; un menú adaptado a los gustos de los clientes, pudiendo escoger entre una opción sana y otras más tradicionales; y una conexión wifi y conectividad GSM durante todo el vuelo.

Los clientes están satisfechos con las nuevas prestaciones, que aportan comodidad, entretenimiento y calidad de servicio

La mejora en el servicio de Iberia alcanza también a los aviones donde se disfrutan las nuevas prestaciones. Los nuevos Airbus A330 se han diseñado especialmente para la compañía y la nueva oferta se está instalando también en el modelo A340.

La atención que pone Iberia en el producto va más allá del servicio de vuelo. La compañía cuenta con 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. Gracias a este programa, la compañía garantiza 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.





oneworld Priority, ya disponible en la T4

En el marco de un proyecto conjunto de la alianza **oneworld**, se ha comenzado a instalar la nueva señalética **oneworld Priority** en todos los aeropuertos en los que opera Iberia.

El objetivo de esta nueva señalización es facilitar el tránsito de los viajeros frecuentes de la alianza en los aeropuertos. Las señales **oneworld Priority** identifican qué servicios pueden utilizar los clientes de Iberia y de las líneas aéreas de la alianza en función de su nivel de tarjeta de viajero frecuente (Esmeralda, Zafiro o Rubí), en facturación, acceso al control de seguridad por *fast track*, acceso a salas VIP y embarque prioritario.

Nueva imagen de *business* en los aeropuertos

Casi dos años después que Iberia comenzara a renovar su imagen de marca en los aeropuertos, la compañía ha dado un paso más allá y ha abordado un nuevo cambio que afectará a la imagen de la clase *business* en los aeropuertos. Sin llegar a romper las bases que guían la imagen de la nueva Iberia, se ha diseñado una nueva marca de Iberia *business*, con una imagen más elegante que ayudará

a aumentar su visibilidad y diferenciación con la clase turista. En ese nuevo diseño se incluye el nuevo logo Priority de **oneworld**, que acompañará a la marca en la señalización de los servicios de atención especial que ofrecen las compañías de la alianza a los pasajeros titulares de las principales tarjetas de fidelización.

Acuerdo de colaboración con Lexus

Lexus e Iberia Plus han firmado un acuerdo de colaboración por el que desde el 1 de julio de 2015 los clientes de Lexus obtienen Avios al adquirir nuevos vehículos, pasar por el taller, comprar accesorios o contratar seguros o financiación a través de la red oficial de concesionarios del fabricante.

Los avios pueden ser canjeados posteriormente por billetes de avión, noches de hotel, alquiler de vehículos o servicios exclusivos con partners de Iberia Plus.



IAG confirma los pedidos de 15 A320neo

International Airlines Group (IAG) ha convertido en pedidos en firme 15 opciones de Airbus 320neo, anunciadas en agosto de 2013.

Las aeronaves se entregarán en 2021 y 2022 y podrán ser utilizadas por cualquier aerolínea del grupo para reemplazar aviones de su flota.

Estos aviones son modernos y eficientes en el consumo de combustible, por lo que ahorrarán en costes de la flota y proporcionarán beneficios medioambientales.





Nuestro Black Friday, un éxito en ventas

Iberia quiere estar cerca de sus clientes y por esa razón puso en marcha el 27 de noviembre de 2015 la campaña Black Friday, ofertada a través de redes sociales, envío de *email* a los clientes, nota de prensa y comunicación en la página web.

Desde su lanzamiento hasta que finalizó, el 3 de diciembre, las búsquedas de vuelos aumentaron un 21%; las compras, un 27%, y los ingresos, un 23%, con respecto al mismo periodo del año anterior. El viernes 27 y el lunes 30

(Cyber Monday) fueron los días de mayor volumen de visitas a iberia.com. El impacto de la acción supone el 18% de las búsquedas y el 19% de las compras totales de este periodo..

Nuevo software para los kioscos de *check-in* en la T4

Desde el 2 de diciembre se ha instalado en todos los quioscos de la zona de facturación en la T4 el nuevo software diseñado en colaboración de la Dirección de Operaciones Tierra, la Dirección del Aeropuerto Madrid-Barajas, Conocimiento del Cliente y Negocio Digital.

Con esta medida la compañía quiere satisfacer las necesidades de los clientes detectadas en diferentes *focus group* y encuestas realizadas a clientes reales y potenciales.

Este nuevo software mejora la experiencia de usuario, incorpora nuevos idiomas, reduce y simplifica el proceso y reduce los tiempos de facturación en los quioscos.

Definimos la cabina de pasajeros del A350 en la sede de Airbus de Hamburgo



Los días 18 y 19 de noviembre de 2015 tuvo lugar en Hamburgo, en la sede de Airbus, un encuentro para participar en el gratificante, arduo y largo proceso de definir el interior de la cabina de pasajeros de un avión.

En esta ocasión se ha trabajado sobre el A350, que se espera se convierta en el nuevo gran avión de la compañía, y por tanto en un emblema de la nueva Iberia. La Dirección de TCP, junto con otras direcciones de Iberia, tiene un papel muy importante en esta tarea.





12. Responsabilidad sobre productos



Iberia Plus, ahora Infinita, premio a la fidelidad

Iberia quiere que la experiencia de viaje de los mejores clientes empiece antes de despegar y no termine con su regreso.

Para ello ha creado dos tarjetas vitallias: Iberia Plus Infinita e Iberia Plus Infinita Prime. La primera tarjeta está dirigida a los más de 700 clientes que han acumulado un mínimo de 125.000 puntos Elite históricos desde su registro en el programa. Iberia Plus Infinita Prime, por su parte, está reservada para los 105 clientes que han acumulado más de 200.000 puntos Elite.



Portal de subasta: ¿cuánto quieres pagar por un vuelo?

¿Por qué no dejar a nuestros clientes que sean ellos los que decidan cuánto pagar por volar con nosotros? De esta original idea partió la iniciativa del *social flight*, el vuelo de Madrid a Nueva York cuyas plazas se subastaron a través de la página de Facebook de Iberia. Tras el éxito de aquel vuelo, Iberia comenzó a trabajar en la idea de convertir las subastas online de los billetes en algo habitual. El resultado de ese trabajo ha sido la puesta en marcha



de un portal de subastas que arrancó el 18 de mayo de 2015.

El objetivo principal es acercarse a un segmento de clientes jóvenes muy acostumbrados al uso de las redes sociales y las compras online. A la vez, se ofrecen tarifas económicas sin necesitar un destino o una fecha concreta. Además, el portal beneficia el tráfico de Iberia.com al mostrar el mejor precio disponible de ese vuelo en la web y un enlace directo a la página de compra.

Iberia, pionera en organizar un vuelo social

Guía de comunicación con el pasaje

La Dirección de Operaciones, en su empeño por mejorar los procesos y facilitar algunos aspectos de la operación a actividad de nuestras tripulaciones, ha elaborado, una guía de comunicación con el pasaje, en colaboración con varias áreas de la compañía (Dirección Cliente y Comunicación). El objetivo principal de la

guía es tratar de ayudar a los tripulantes de vuelo a implementar rutinas y pautas que potencien la calidad de la comunicación con los pasajeros y clientes.



Estas comunicaciones tienen un valor demostrado en los aspectos de seguridad de la operación y en los indicadores objetivos de satisfacción del cliente (NCP y NPS), ya que el pasajero percibe un trato más personalizado en nuestros vuelos.

Megafonía automatizada en puertas de embarque

Iberia está poniendo en marcha en las puertas de embarque de la T4 un sistema de megafonía automatizada. Se trata de un nuevo software que se está instalando en los terminales de las puertas de embarque y que permite a nuestros compañeros activar la locución pregrabada con la información de embarque con un solo *click*.

Promoción con el Corte Inglés: No Pararás de Volar

Durante la semana del 26 octubre al 1 de noviembre de 2015 se lanzó una campaña de publicidad con Viajes El Corte Inglés aumentar los ingresos en destinos estratégicos de Latinoamérica, Europa y España.





On Business continúa su expansión por Latinoamérica

On Business, el nuevo programa dirigido a pequeñas y medianas empresas, continúa su expansión por Latinoamérica.

Tras el lanzamiento en noviembre de 2015 se han incorporado los mercados de Brasil, Argentina, Chile, Panamá, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Perú y El Salvador. En estos países, las empresas que se den de alta en el programa contarán con la posibilidad de obtener puntos On Business en los vuelos de Iberia, British Airways o American Airlines.

Igualmente tendrán acceso a descuentos directos (un mínimo del 5%) y a la posibilidad de canjear sus puntos por *upgrades* en los vuelos de Iberia y British Airways.

La tecnología nos acerca más al cliente

El iPad del sobrecargo es una herramienta fundamental en la mejora de la satisfacción del cliente. La nueva versión, lanzada en 2015, contiene una

La transversalidad entre direcciones de Iberia es clave para desarrollar el proyecto

serie de mejoras y nuevas funcionalidades como la posibilidad de captación de nuevos clientes para el programa Iberia Plus, la información sobre equipajes de los clientes a bordo y el reconocimiento de las nuevas categorías de clientes de alto valor.

El desarrollo de estas nuevas funcionalidades es el fruto del trabajo conjunto de varias direcciones de la compañía, como la Dirección de Aeropuertos, la Dirección de Experiencia Cliente, la Dirección de Marketing, la Dirección de Operaciones Tierra y la Dirección de Servicio a Bordo.



12.2 Seguridad operativa

La política de Seguridad Operacional de Iberia es el principal compromiso que la compañía tiene con sus clientes, las autoridades aeronáuticas y sus empleados. Este compromiso con la seguridad se incluye en el Manual de Operaciones de Iberia y se difunde a todos los empleados y proveedores.

Uno de los ejes de esta política es el Safety Management System (SMS), un conjunto de procesos implantados en la organización para capturar información, analizarla y tomar decisiones operativas coordinadas, de forma que los riesgos de seguridad en la operación, que siempre existen, estén mitigados y controlados. De esta forma, la compañía se concentra en la mejora continua de la gestión de la seguridad de todas sus operaciones.

Las tareas clave en el SMS

- **Identificación de peligros.** Método para identificar peligros que puedan sobrevenir en nuestra operación.
- **Notificaciones de seguridad.** Procedimiento para que todos los empleados puedan notificar observaciones relevantes de seguridad, como riesgos, errores e incidencias.
- **Gestión de riesgos.** Método para valorar riesgos y emprender acciones mitigadoras en función del nivel de riesgo que supongan.



La seguridad operacional es cosa de todos

La seguridad operacional se ha asociado siempre con los colectivos más implicados en las operaciones. Sin embargo, es un tema de interés para todos los empleados de Iberia. Con el objetivo de sensibilizar a toda la plantilla sobre este tema y sobre la importancia que tiene identificar y notificar cualquier situación que parezca inusual en relación con la seguridad, a partir de septiembre de 2015 la gerencia de SMS (Safety Management System) impartió un curso de seguridad operacional.

- **Medida de indicadores.** Seguimiento periódico de ratios relevantes para la seguridad (golpes en atención en tierra, errores en la ejecución del mantenimiento, avisos del sistema de alerta de proximidad del terreno) para asegurar el mantenimiento y la mejora permanentes de los niveles de seguridad.
- **Vigilancia de cumplimiento.** Comprobación de la implantación de las medidas mitigadoras.



12.3 Calidad del servicio (puntualidad y NPS)

Puntualidad

En 2015 superamos los índices de puntualidad de 2014, como muestra del esfuerzo y buen trabajo de todos los empleados

En 2015, Iberia e Iberia Express volvieron a ser aerolíneas líderes en puntualidad, según el *ranking* elaborado por FlightStats, Iberia ocupa el segundo puesto como la aerolínea más puntual del mundo e Iberia Express es la primera en el segmento de *low cost*.

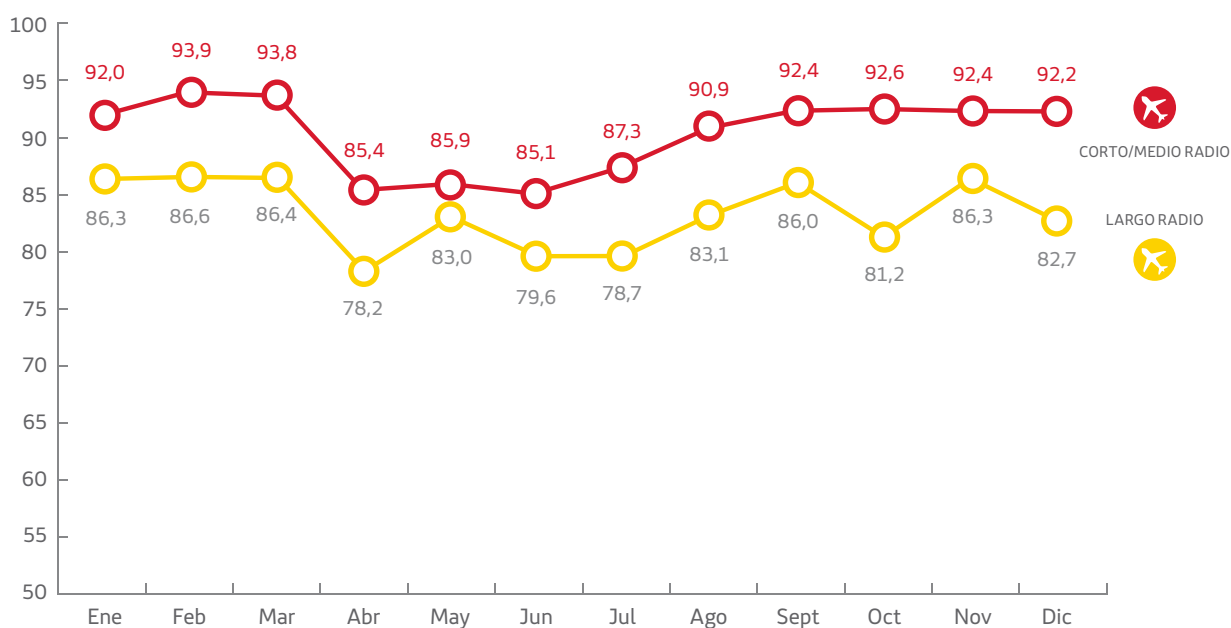
En 2015, Iberia se situó en el segundo puesto en el ranking mundial, y en el primero entre las aerolíneas de Europa con una operación de 187.538 vuelos y el 88,97 por ciento de ellos en hora, mejorando el 88,46% de 2014.

Luis Gallego, presidente de Iberia, afirma que “estamos especialmente orgullosos de este gran logro porque la puntualidad tiene un impacto directo y muy positivo en la experiencia de viaje de nuestros clientes; y porque estar entre los primeros del mundo demuestra la implicación y el compromiso de todos los empleados.”

Iberia Express fue por segundo año consecutivo la aerolínea *low cost* más puntual del mundo, con 31.355 vuelos realizados y un índice del 93,50 por ciento de ellos en hora. Esta posición la mantuvo durante seis meses seguidos, desde el mes de julio.

Fernando Candela, presidente de Iberia Express, asegura que “obtener este reconocimiento por segundo año consecutivo es un doble motivo de satisfacción, porque demuestra que contamos con un gran equipo humano, y que ofrecemos a nuestros clientes uno de los más altos niveles de calidad del mundo”.

Por lo que a Iberia Operador se refiere, en el total de vuelos de corto y medio radio la puntualidad de salida alcanzó el 90,2% frente al 83,0% de los vuelos de radio largo:





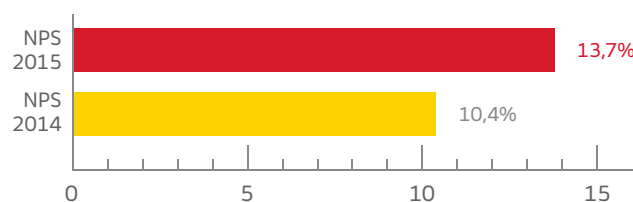
La puntualidad de los vuelos es uno de los valores que más aprecian los pasajeros, por esa razón Iberia ha implantado una serie de iniciativas para mejorarla: cambio en el programa de vuelos, revisión de procesos de despegue, normativa específica, comités de seguimiento, análisis de causas y toma de decisiones, revisión de los procesos operativos, etc.

Compromiso con la satisfacción

El principal indicador que utiliza Iberia para medir la percepción de sus clientes es el NPS (Net Promoter Score).

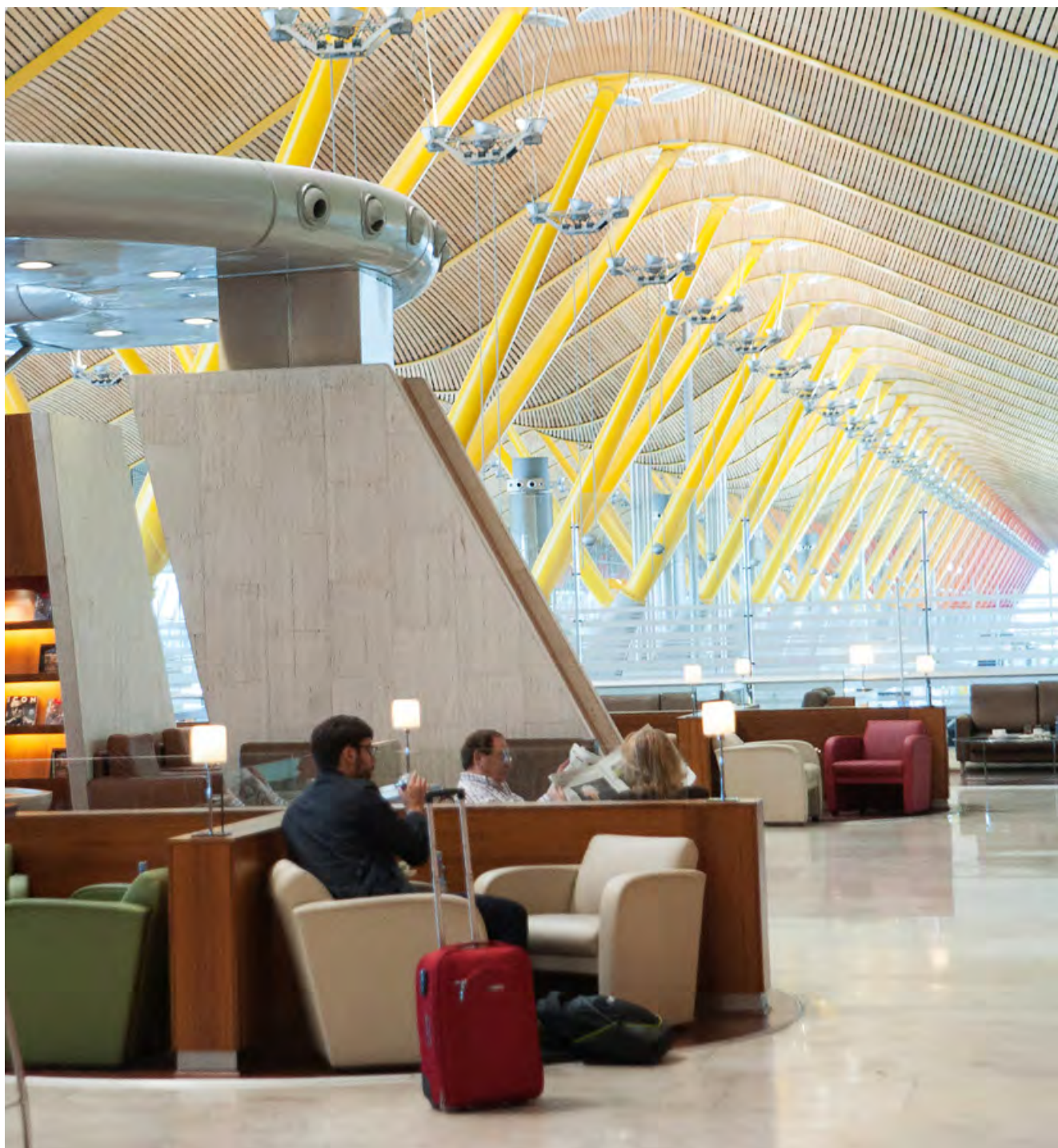
El NPS es un índice de recomendación que se elabora en bases a las respuesta a una única pregunta en la encuesta sobre la experiencia de viaje: ¿Con qué probabilidad recomendarías Iberia a un familiar, amigo o conocido? (siendo 0: seguro que no recomendaría, y 10: seguro que sí recomendaría). Si llamamos promotores a los clientes para los que la respuesta es 9 o 10 y detractores a aquellos cuya respuesta está entre 0 y 6, el NPS se calcula como la diferencia del porcentaje de promotores sobre el porcentaje de detractores.

2015 finalizó con una cifra de cierre para NPS del 13,7%, que supone un notable crecimiento de 3,3 puntos sobre el valor de 2014.



Por otro lado, en 2015 se acometió la implantación de un nuevo modelo de medición de la percepción de nuestros clientes, apoyado en una encuesta (*Customer Voice*) con una imagen más atractiva y cercana, que ha incrementado el volumen de impactos hasta abarcar la práctica totalidad de nuestros clientes y la frecuencia de envíos hasta nivel diario. El nuevo modelo, que encuesta a los pasajeros al día siguiente de finalizar su viaje, nos permite tener unos volúmenes de muestra próximos a 20.000 encuestas al mes, con los que podemos alcanzar un mayor nivel de detalle en nuestras mediciones.

Esta evolución del modelo ha venido acompañada de ciertos cambios en los criterios de cálculo de NPS. Así, desde 2015 el peso de las respuestas de nuestros clientes en el cómputo global de NPS depende del peso en los ingresos del segmento (cabina-radio) al que pertenecen. Si homogeneizamos los criterios de cálculo de NPS en 2014 y 2015, el crecimiento reportado de 3,3 puntos se convierte en un crecimiento real de 4,4 puntos





12. Responsabilidad sobre productos



12.4 Calidad del servicio (reclamaciones)

Iberia se compromete a establecer relaciones de calidad con sus clientes y a darles un servicio excelente. Una parte importante de ese compromiso es el tratamiento adecuado de las incidencias y reclamaciones de sus clientes.

{ La buena gestión de las reclamaciones constituye un activo clave del servicio

Para ello, realiza una gestión proactiva de dichas reclamaciones con el fin de satisfacer, en el menor tiempo posible, las necesidades de los clientes.

Alineados con esa gestión, en 2015 se redujeron los tiempos de respuesta en un 20%, cerrando el año con un 85% de reclamaciones contestadas en menos de 21 días.

La información que se obtiene de la gestión de las reclamaciones es utilizada como fuente de mejora continua del servicio por las áreas de *Customer Experience*.

12.5 Calidad del servicio (aeropuertos y mantenimiento aeronáutico)

Calidad en el negocio de mantenimiento

El negocio de mantenimiento se desarrolla en un entorno altamente regulado que requiere de certificaciones específicas ligadas a auditorías permanentes.

Iberia Mantenimiento está certificada por los organismos aéreos internacionales más importante (como la agencia europea EASA y la americana FAA) y numerosas autoridades nacionales de aviación, así como por los principales fabricantes.

Adicionalmente, cuenta con diversas certificaciones de calidad (AENOR ISO 90001:2008, UNE-EN ISO 9110:2012, ENAC ISO

17025, CACS-7, etc.) y con la certificación de Gestión Medioambiental bajo la normalización UNE-EN ISO 14001:2004 de AENOR para las actividades de mantenimiento de aviones en las instalaciones de La Muñoz, en Madrid, donde trabajan cerca de 3.000 empleados. Éste certificado es uno de los mayores concedidos por AENOR, tanto por la extensión de las instalaciones, como por la variedad de aspectos medioambientales contemplados y el número de trabajadores involucrados. Iberia Mantenimiento está comprometida a ampliar y mejorar continuamente sus políticas de calidad y medioambientales.

{ El principal indicador de la calidad del servicio es la renovación continua de las distintas certificaciones de mantenimiento aeronáutico

Puede verse el elevado número de capacitaciones de Iberia Mantenimiento en la web www.iberiamaintenance.com



Calidad en el negocio de aeropuertos

El negocio de aeropuertos recibió en 2015 un total de 79 auditoría de 36 compañías clientes con el objetivo de comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los manuales y procedimientos de cada compañía operadora.

Estas auditorías tratan aspectos como organización, formación, procedimientos, coordinación, carga y descarga de aeronaves, facturación y embarque, mantenimiento de equipos de tierra, suministro de agua potable y limpieza de aviones. Especial mención merece el prestigioso certificado ISAGO, otorgado por IATA.

Todas las desviaciones detectadas se han resuelto satisfactoriamente dentro de los plazos establecidos tras la puesta en marcha de las correspondientes acciones correctivas.




▶



ISAGO

IATA Safety Audit for Ground Operations

Iberia Airport Services recibe el certificado ISAGO

Iberia recibió la más alta calificación que se puede otorgar a un proveedor de servicios aeroportuarios en materia de seguridad operacional: el certificado ISAGO otorgado por IATA. Gracias a él, la compañía parte de una posición ventajosa para conseguir clientes en los 29 aeropuertos donde está presente.

Para poder obtener el certificado, Iberia se sometió a una exhaustiva auditoría de todos los protocolos, procedimientos, normativa y documentación que regula las operaciones en tierra con el fin de que ISAGO comprobara la adecuación de los mismos a las exigencias regulatorias y estándares de IATA. Así, el certificado refleja el esfuerzo y el intenso trabajo realizado por el equipo formado por todas las áreas de la Dirección de Aeropuertos.

12.6 Privacidad de los clientes

Iberia asegura a sus clientes el cumplimiento de sus obligaciones relativas a la privacidad de sus datos. Para ello, se siguen los más altos estándares de calidad y se aplican políticas de seguridad que cumplen con la legislación aplicable, es decir, con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Iberia está comprometida con el derecho de privacidad de los clientes y sus políticas cumplen con la ley de Protección de Datos

Una muestra de este compromiso son las políticas de acceso a los diferentes sistemas establecidas para garantizar que los accesos son individuales e intransferibles. En concreto, se han diseñado para que solamente se pueda acceder en función de cada perfil y de acuerdo a las funciones de cada usuario.

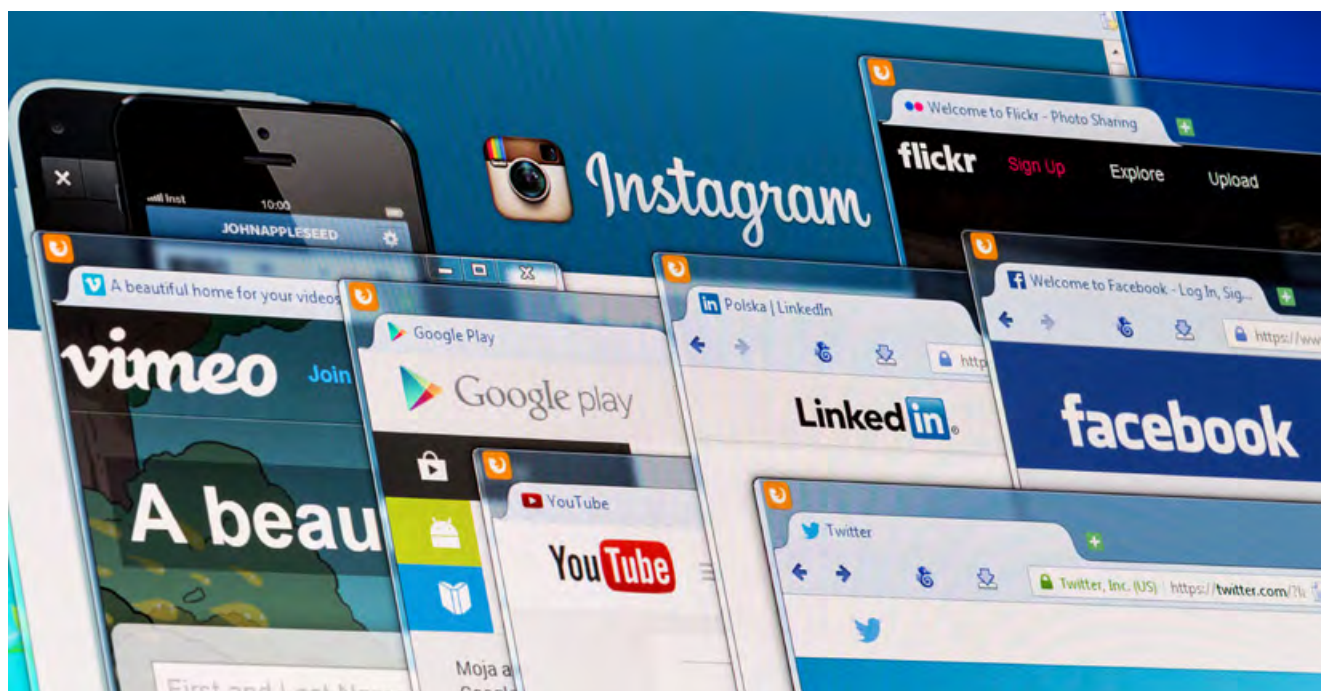
Estos formatos de acceso cumplen con los estándares de seguridad, al igual que el almacenamiento encriptado, que garantiza su uso adecuado. Igualmente, se realizan pruebas periódicas y copias de seguridad para evitar pérdidas de información en caso de incidente.

Asimismo, a nivel interno, se ha aprobado una Norma de Protección de Datos con el objetivo de garantizar el conocimiento de las obligaciones existentes para su protección y medidas de seguridad aplicables.

No se registraron incidencias imputables a Iberia durante 2015.

12.7 Canales de comunicación

Iberia, interesada por la implicación y participación de sus grupos de interés, cuenta con diversos programas de recogida de información que permite conocer las expectativas, opiniones





y necesidades de dichos grupos. Entre esos canales, en los últimos años, se han consolidado las estrategias de comunicación llevadas a cabo en las redes sociales.

La apuesta que ha hecho Iberia en ese ámbito le ha permitido ser reconocida como una de las compañías mejor valoradas en el entorno digital español y una de las más activas en las redes sociales, como acreditan las principales agencias de reputación online, entre ellas TREI, Social Bakers y On Magazine.

Para Iberia las redes sociales se han convertido en un foro de participación muy útil e interesante desde que abrió sus canales en 2010

La estrategia seguida en las Redes Sociales se ha enfocado a lograr una mayor cercanía con los clientes, ofreciéndoles y obteniendo información útil y de interés, resolviendo dudas y ofertando campañas de marketing específicas que ayudan a identificarse con la marca.

Iberia tiene presencia en las redes sociales más populares de los usuarios y cuenta con un importante número de seguidores que la posicionan como una de las aerolíneas más seguidas.

Precisamente para optimizar los recursos en las redes sociales, en 2015 Iberia creó una página única de Facebook que agrupa en un solo lugar todos los idiomas de nuestros clientes—español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués—. Este cambio ha supuesto una mejora en la comunicación global con los seguidores y ha evitado duplicidades en el número de fans.

Presencia de Iberia en las principales redes sociales:

Red social	Nº seguidores
FACEBOOK	1.415.492
TWITTER	508.899
GOOGLE +	5.445
INSTAGRAM	30.592
PINTERST	1.073
LINKEDIN	40.323
YOUTUBE	9.229
TOTAL	2.011.053

12.8 Ética publicitaria

Iberia contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria

Iberia, comprometida con el respeto de los derechos de sus grupos de interés, aboga por una publicidad responsable basada en los fundamentos éticos de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). Esta entidad está dedicada a vigilar la industria publicitaria, velando por que existan unas garantías de confianza y credibilidad en la comunicación comercial.



Anexo

Indicadores del
Global Reporting
Initiative



El Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de criterios para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Pnuma).

Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el Pnuma y la organización Ceres (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Fue concebido con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva, y tiene su base en Ámsterdam.

El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, de investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.



Código GRI G4	Contenidos básicos generales	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del presidente.	Punto 1 del Informe RC	No
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Punto 1 y 6.2 del Informe RC Página 47 del Informe y Cuentas Anuales 2015 de IAG	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	IBERIA LINEAS AEREAS IBERIA AIRPORT SERVICES IBERIA MANTENIMIENTO	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	C/ Martínez Villergas, 49 28027, MADRID (ESPAÑA)	No
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	43 países: España y Latinoamérica (Argentina, Brasil, Lima, Chile,...) y EEUU.	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL. Pertenece a los accionistas de International Airlines Group (IAG)	No
G4-8	Mercados en los que se prestan servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	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.	No
Escala de la organización indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.			
G4-9	Nº de empleados.	Punto 9.1 del IRC	No
	Nº de operaciones.	Punto 2.2, 2.3, 2.4 y 7.1 del IRC	No
	Ventas netas (sector privado) o ingresos netos (sector público).	Punto 7.1 del IRC	No
	Capitalización desglosada en términos de deuda y patrimonio.	Punto 7.1 del IRC	No
	Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Punto 2 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos generales** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
	Datos de plantilla		
	Nº empleados por contrato laboral y sexo.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
	Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
	Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
G4-10	Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas.	Punto 9.1 del IRC	No
	Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Punto 9.1 del IRC	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Punto 9.2 del IRC	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Punto 2 del IRC	No
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en la organización.	Punto 1.2 del IRC	No
G4-14	Tratamiento del principio de precaución por parte de la organización.	Punto 6.2 del IRC	No
G4-15	Suscripción o adopción de principios o iniciativas externas.	Punto 10.1, 11.1 y 11.2 del IRC	No
G4-16	Pertenencia a asociaciones y organizaciones.	Punto 2.10 del IRC	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Lista de entidades que figuran en los estados financieros.	Punto 5 del IRC	No
G4-18	Describe el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Punto 4 y 5 del IRC	No
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Punto 4 del IRC	No
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales en la organización.	Punto 4 del IRC	No





Código GRI G4	Contenidos básicos generales	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Punto 4 y 5 del IRC	No
G4-22	Describe las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Para la elaboración de esta Memoria se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad ya realizado en 2014	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Para la elaboración de esta Memoria se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad ya realizado en 2014	No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Lista de grupos de interés.	Punto 3 del IRC	No
G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Punto 3 del IRC	No
G4-26	Describe el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Punto 3 del IRC	No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Punto 3 del IRC	No
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Período objeto de la memoria.	2015	No
G4-29	Fecha de última memoria.	2014	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	No
G4-31	Contacto en la organización.	responsabilidadcorporativa@iberia.es	No
G4-32	Opción "de conformidad" elegida.	Exhaustiva	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos generales** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Punto 5 del IRC	No
-------	---	-----------------	----

GOBIERNO

G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Punto 6.1 del IRC Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2015	No
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Punto 6.1 del IRC	No





Código GRI G4	Contenidos básicos generales	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
GOBIERNO			
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	Punto 6.1 del IRC	No
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	Punto 6.2 del IRC	No
G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	Punto 6.2 del IRC	No
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Punto 6 del IRC	No
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Punto 6 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos generales** **Ubicación en el informe o explicación** **Omissiones**

GOBIERNO			
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Punto 6 del IRC	No
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Punto 6 del IRC	No
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	Punto 6 del IRC Pág 47 del Informe y Cuentas Anuales 2015 de IAG	No
G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2015	No
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2015	No
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2015	No
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2015	No
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2015	No





Código GRI G4	Contenidos básicos generales	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
GOBIERNO			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Punto 6.4 del IRC	No
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Punto 6.5 del IRC	No
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	Punto 6.5 del IRC	No

Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
G4-DMA	Identificación, gestión y evaluación de aspectos materiales.	Punto 4 del IRC	No
ECONOMÍA			
Desempeño económico			
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.	Punto 7.1 del IRC El dato de inversiones, siguiendo el criterio de indicadores GRI4, representa las inversiones ajenas a la actividad mercantil	No
G4-EC2	Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.	Punto 8.3 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

ECONOMÍA

Desempeño económico

G4-EC3	Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: • qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; • en qué se basa dicho cálculo; y • cuándo se efectuó el cálculo. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia, si la hubiere, que la empresa ha adoptado para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).	Punto 7.1 del IRC	No
G4-EC4	Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: • desgravaciones y créditos fiscales; • subvenciones; • ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; • premios con dotación económica; • exención de regalías; • ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación; • incentivos financieros; y • otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. Desglose la información anterior por países. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.	Punto 7.1 y 7.2 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
ECONOMÍA			
Presencia en el mercado			
	Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		
G4-EC5	Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	Punto 9.1 del IRC	No
G4-EC6	Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.	Punto 9.1 del IRC	No
Consecuencias económicas indirectas			
	Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. Indique si dichas inversiones o dichos servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.		
G4-EC7		Punto 7.1 del IRC	No
G4-EC8	Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.	Punto 7.1 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
ECONOMÍA			
Prácticas de adquisición			
G4-EC9	Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales.	No aplica dada la actividad de Iberia	No
MEDIO AMBIENTE			
Materiales			
G4-EN1	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.	No Aplica. Punto 8.6 del IRC	No
G4-EN2	Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.		No
Energía			
	Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	Punto 8.1 del IRC	No
	Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN3	Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:		
	• consumo de electricidad;	Punto 8.1 del IRC.	No
	• consumo en calefacción;	Punto 8.1 del IRC	No
	• consumo en refrigeración;	Punto 8.1 del IRC	No
	• consumo de vapor.	Punto 8.1 del IRC	No
	Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:		
	• ventas de electricidad;	Punto 8.1 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Energía			
G4-EN3	• ventas de calefacción;	Punto 8.1 del IRC	No
	• ventas de refrigeración;	Punto 8.1 del IRC	No
	• ventas de vapor.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN4	Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN5	Indique la intensidad energética.	Punto 8.1 del IRC	No
	Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.	Punto 8.1 del IRC	No
	Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad —combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores—.	Punto 8.1 del IRC	No
	Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN6	Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).	Punto 8.1 del IRC	No
	Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones —combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor—.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN7	Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).	Punto 8.3 del IRC	No
Agua			
G4-EN8	Indique el volumen total de captación de agua	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN9	Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo	No Aplica. Punto 8.1 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Agua			
G4-EN10	Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.	No Aplica. Punto 8.1 del IRC	No
	Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.	No Aplica. Punto 8.1 del IRC	No
Biodiversidad			
Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:			
G4-EN11	• ubicación geográfica;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• superficie del centro operativo en km ² ;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• valor para la biodiversidad en función de: el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
G4-EN12	Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:		
	• especies afectadas;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• superficie de las áreas afectadas;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Biodiversidad			
G4-EN12	• duración de los impactos;	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	• carácter reversible o irreversible de los impactos.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
G4-EN13	Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
G4-EN14	Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No Aplica. Punto 8.2 del IRC	No
Emisiones			
G4-EN15	Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos ellos).	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique las emisiones de CO ₂ biogénico en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).	Punto 8.3 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Emisiones			
G4-EN16	Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN17	Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el Indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Punto 8.3 del IRC	No
	Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique las emisiones de CO ₂ biogénico en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN18	Indique la intensidad de las emisiones de GEI.	Punto 8.3 del IRC	No
	Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad— directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3)—.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué gases se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN19	Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO ₂ equivalente).	Punto 8.3 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Emisiones			
G4-EN19	Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos ellos).	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.	Punto 8.3 del IRC	No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN20	Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono (SAO) en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
	Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.	Punto 8.3 del IRC	No
Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:			
G4-EN21	• NO _x ;	Punto 8.4 del IRC	No
	• SO _x ;	No Aplica. Punto 8.4 del IRC	No
	• contaminantes orgánicos persistentes (COP);	No Aplica. Punto 8.4 del IRC	No
	• compuestos orgánicos volátiles (COV);	Punto 8.4 del IRC	No
	• contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);	No Aplica. Punto 8.4 del IRC	No
	• partículas (MP);	No Aplica. Punto 8.4 del IRC	No
	• otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.	No Aplica. Punto 8.4 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omissiones
MEDIO AMBIENTE			
Emisiones			
G4-EN21	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.	Punto 8.4 del IRC	No
Efluentes y residuos			
Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:			
	• destino;	Punto 8.5 del IRC	No
	• calidad del agua, incluido el método de tratamiento;	Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN22	• si ha sido reutilizada por otra organización.	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.5 del IRC	No
Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación			
	• reutilización;	Punto 8.5 del IRC	No
	• reciclaje;	Punto 8.5 del IRC	No
	• compostaje;	Punto 8.5 del IRC	No
	• recuperación, incluida la recuperación energética;	Punto 8.5 del IRC	No
	• incineración (combustión masiva);	Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN23	• inyección en pozos de profundidad;	Punto 8.5 del IRC	No
	• vertedero;	Punto 8.5 del IRC	No
	• almacenamiento <i>in situ</i> ;	Punto 8.5 del IRC	No
	• otros (que debe especificar la organización informante).	Punto 8.5 del IRC	No
Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:			
	• la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa;	Punto 8.5 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Efluentes y residuos			
G4-EN23	• el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información;	Punto 8.5 del IRC	No
	• procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.	Punto 8.5 del IRC	No
	Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.	Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN24	Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:		
	• localización del derrame;	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• volumen del derrame;	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	Material del derrame, según las siguientes categorías:		
	• derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• derrames de residuos (superficies de suelo o agua);	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• derrames de combustible (superficies de suelo o agua);	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua);	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• otros (que debe especificar la organización informante).	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	Describa las consecuencias de los derrames significativos.	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN25	Facilite el peso total de:		
	• residuos peligrosos transportados;	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• residuos peligrosos importados;	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• residuos peligrosos exportados;	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• residuos peligrosos tratados.	Punto 8.5 del IRC	No
	Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Efluentes y residuos			
	Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en la sección de Recopilación (a continuación)	Punto 8.5 del IRC	No
Facilite datos sobre:			
G4-EN26	• tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional);	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
	• valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).	No Aplica. Punto 8.5 del IRC	No
Productos y servicios			
G4-EN27	Informe de forma cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los supuestos subyacentes respecto a los patrones de consumo o los factores de normalización.	Punto 8.1 / 8.3 / 8.4 del IRC	No
G4-EN28	Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se regenera en cada categoría de producto. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.	No Aplica. Punto 8.6 del IRC	No
Cumplimiento regulatorio			
Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:			
G4-EN29	• valor monetario total de las sanciones significativas;	Punto 8.6 del IRC	No
	• número de sanciones no monetarias;	Punto 8.6 del IRC	No
	• procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.	Punto 8.6 del IRC	No
	Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.	Punto 8.6 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
MEDIO AMBIENTE			
Transporte			
G4-EN30	Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales que se usan para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.	Punto 8.1 del IRC	No
	Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.	Punto 8.1 del IRC	No
	Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.	Punto 8.1 del IRC	No
General			
Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:			
G4-EN31	• costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración;	Punto 8.6 del IRC	No
	• costos de prevención y gestión ambiental.	Punto 8.6 del IRC	No
Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Punto 10.3 del IRC	No
G4-EN33	Indique el número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.	Punto 10.3 del IRC	No
	Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.	Punto 10.3 del IRC	No
	Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.	Punto 10.3 del IRC	No
	Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	Punto 10.3 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omissiones**

MEDIO AMBIENTE

Evaluación ambiental de los proveedores

G4-EN33	Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	Punto 10.3 del IRC	No
---------	--	--------------------	----

Mecanismos de reclamación ambiental

	Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.	Punto 8.6 del IRC	No
--	---	-------------------	----

Indique cuántas de las reclamaciones:

G4-EN34	• se abordaron en el periodo objeto de la memoria;	Punto 8.6 del IRC	No
	• se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	Punto 8.6 del IRC	No

	Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	Punto 8.6 del IRC	No
--	--	-------------------	----

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Empleo

G4-LA1	Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
--------	---	-------------------------	----



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Empleo			
G4-LA2	Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: • seguro de vida; • seguro médico; • cobertura por incapacidad o invalidez; • baja por maternidad o paternidad; • fondo de pensiones; • acciones; y • otras. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
G4-LA3	Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.	Punto 9.5 del IRC	No
	Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.	Punto 9.5 del IRC	No
	Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Punto 9.5 del IRC	No
	Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.	Punto 9.5 del IRC	No
	Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Punto 9.5 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

G4-LA4	Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.	Punto 9.2 del IRC	No
--------	--	-------------------	----

Salud y seguridad en el trabajo

G4-LA5	Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.	Punto 9.3 del IRC	No
--------	---	-------------------	----

	Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por región y sexo.	Punto 9.3 del IRC	No
--	--	-------------------	----

G4-LA6	Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones (IR), la tasa de enfermedades profesionales (ODR), la tasa de días perdidos (LDR), la tasa de absentismo (AR) y las víctimas mortales (M) relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por región y sexo.	Punto 9.3 del IRC	No
--------	--	-------------------	----

	Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.	Punto 9.3 del IRC	No
--	---	-------------------	----



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.	Punto 9.3 del IRC	No
G4-LA8	Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.	Punto 9.3 del IRC	No
Capacitación y educación			
G4-LA9	Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y categoría laboral.	Punto 9.4 del IRC	No
G4-LA10	Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.	Punto 9.4 del IRC	No
G4-LA11	Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Punto 9.4 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Diversidad e igualdad de oportunidades

G4-LA12	Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: • sexo; • edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; • grupos minoritarios; y • otros indicadores de diversidad, si procede. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: • sexo; • edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; • grupos minoritarios; y • otros indicadores de diversidad, si procede.	Punto 9.5 del IRC	No
---------	--	-------------------	----

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

G4-LA13	Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	Punto 9.5 del IRC	No
---------	---	-------------------	----

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Punto 9.6 del IRC	No
---------	--	-------------------	----





Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-LA15	Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	Punto 9.6 del IRC	No
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
G4-LA16	Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. Indique cuántas de las reclamaciones: • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	Punto 9.5 del IRC	No
DERECHOS HUMANOS			
Inversión			
G4-HR1	Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».	Punto 10.3 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
DERECHOS HUMANOS			
Inversión			
G4-HR2	Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.	Punto 10.2 del IRC	No
No discriminación			
G4-HR3	Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: • la organización ha analizado el caso; • se está poniendo en práctica un plan correctivo; • se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; • el caso ya no es objeto de ninguna medida.	Punto 9.5 y 10 del IRC	No
Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-HR4	Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: • tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y • países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Punto 9.2 y 10.3 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
DERECHOS HUMANOS			
Trabajo infantil			
G4-HR5	Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: • trabajo infantil; y • trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: • tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y • países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.	Punto 10.3 del IRC	No
Trabajo forzoso			
G4-HR6	Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: • tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y • países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.	Punto 10.3 del IRC	No
Medidas de seguridad			
G4-HR7	Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.	Punto 10.2 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omissiones**

DERECHOS HUMANOS			
Derechos de la población indígena			
G4-HR8	Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: • la organización ha analizado el caso; • se está poniendo en práctica un plan correctivo; • se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y • el caso ya no es objeto de ninguna medida.	Punto 10 del IRC	No
Evaluación			
G4-HR9	Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.	Puntos 6.4, 6.5 y 10.3 del IRC	No
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Punto 10 del IRC	No
G4-HR11	Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	Punto 10.3 del IRC	No





Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
DERECHOS HUMANOS			
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
	Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.		
G4-HR12	Indique cuántas de las reclamaciones: • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	Punto 10 del IRC	No
SOCIEDAD			
Comunidades locales			
G4-SO1	Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales.	Punto 11 del IRC	No
G4-SO2	Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: • la ubicación de los centros; y • los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.	Punto 11 del IRC	No
Lucha contra la corrupción			
G4-SO3	Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.	Punto 11.3 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

SOCIEDAD			
Lucha contra la corrupción			
G4-S04	Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.	Punto 11.3 del IRC	No
G4-S05	Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.	Punto 11.3 del IRC	No
Política pública			
G4-S06	Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.	Punto 11.4 del IRC	No





Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
SOCIEDAD			
Prácticas de competencia desleal			
G4-S07	Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.	Punto 11.5 del IRC	No
Cumplimiento regulatorio			
G4-S08	Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: • valor monetario total de las sanciones significativas; • número de sanciones no monetarias; y • procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.	Punto 11.5 del IRC	No
Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-S09	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Punto 10.3 del IRC	No
G4-S010	Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	Punto 10.3 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

SOCIEDAD

Mecanismos de reclamación por impacto social

	Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.		
G4-SO11	Indique cuántas de las reclamaciones: • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	Punto 11 del IRC	No

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y seguridad de los clientes

G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Punto 12 del IRC	No
--------	---	------------------	----

	Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: • incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios.		
G4-PR2	Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.	Punto 12 del IRC	No



Código GRI G4	Contenidos básicos específicos	Ubicación en el informe o explicación	Omisiones
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Etiquetado de los productos y servicios			
G4-PR3	Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: • Origen de los componentes del producto o servicio • Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social • Instrucciones de seguridad del producto o servicio • Eliminación del producto e impacto ambiental o social • Otros (explíquense) Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.	Punto 8.1 y 12.2 del IRC En relación al servicio de <i>catering</i> a bordo, la gestión corresponde a los proveedores específicos.	No
G4-PR4	Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: • incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios.	Punto 11.7 del IRC	No
G4-PR5	Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: • la organización en su conjunto; • una categoría principal de productos o servicios; y • centros de operaciones significativos.	Punto 12.3, 12.4 y 12.5 del IRC	No



Código GRI G4 **Contenidos básicos específicos** **Ubicación en el informe o explicación** **Omisiones**

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Comunicaciones de mercadotecnia

G4-PR6	Indique si la organización vende productos: • prohibidos en determinados mercados; • cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.	Iberia no opera en destinos sujetos a debate público por tanto no se han producido cuestionamientos.	No
--------	---	--	----

G4-PR7	Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: • incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios.	Punto 12.8 del IRC	No
--------	--	--------------------	----

Privacidad de los clientes

G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: • reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y • reclamaciones de órganos regulatorios. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido.	Punto 12.6 del IRC	No
--------	---	--------------------	----

Cumplimiento regulatorio

G4-PR9	Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.	Punto 12.4 del IRC	No
--------	--	--------------------	----

