

Informe de sostenibilidad 2018





Guía de Contenidos

	 	Carta del Presidente	04
	 	Perfil de Iberia	07
	 	Gobierno y grupos de interés	33
	 	Desempeño sostenible	43
	 	Materialidad	59
	 	Anexo - Contenidos Global Reporting Initiative	63

Carta de Luis Gallego,

Presidente ejecutivo



2018 ha sido, de nuevo, un año en el que hemos avanzado en la transformación de la compañía, en todos los ámbitos.

La innovación y la digitalización han tenido especial protagonismo, con la incorporación a nuestra flota del A350, avión de nueva generación, como uno de los hitos más representativos.

También recibimos los primeros A320neo; incorporamos nuevas funcionalidades en iberia.com, con la voz como protagonista, y lanzamos una aplicación de prensa digital para los clientes, entre otras iniciativas.

Además, renovamos nuestras salas Premium; inauguramos los vuelos a San Francisco y ampliamos frecuencias a varios destinos de nuestra red, poniendo el foco en América Latina y Japón, e internamente lanzamos el Plan person@ y el Plan de Diversidad.

Todas las iniciativas se enmarcan en lo que nosotros hemos denominado el Círculo Virtuoso, donde Resultados Financieros, Clientes y Personas son parte de un todo inseparable e interdependiente.

Si nos centramos en los resultados económicos, 2018 ha sido un año positivo, donde hemos conseguido unos beneficios de las operaciones de 437 millones de euros, lo que supone un incremento de 61 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo ajustado por arrendamientos del 10%.

Como decía al principio, la incorporación del A350 a nuestra flota ha sido un gran hito en 2018, que aporta eficiencia para la compañía, más respeto al entorno y mejor servicio para los clientes. Se trata de un avión de nueva generación que ha supuesto un gran salto tecnológico. En 2018 recibimos dos de estos aviones, cuatro llegarán en 2019 y 14 más hasta 2023.

En el corto y medio radio la renovación de la flota viene de la mano del A320neo; un avión más avanzado, eficiente y silencioso, que emite menos CO₂ a la atmósfera y un 50 por ciento menos de NO_x y, al mismo tiempo, incorpora nuevas ventajas para los clientes, como conexión USB disponible en todas las filas, o nuevos asientos que permiten ofrecer más espacio, asientos que también estamos incorporando al resto de aviones de corto y medio radio. Tenemos un pedido en firme de 20 unidades de A320neo, de las que las dos primeras se recibieron en 2018.

La innovación no solo está presente en la nueva flota. Dentro de nuestro Plan de Futuro fase 2, la transformación digital es un proyecto transversal que impacta en toda la compañía, a los empleados, a los equipos, a los procesos y a nuestros clientes. Hemos lanzado 35 proyectos concretos que ya se han materializado en 2018.

Queremos que la experiencia sea 100% digital, y que la conexión sea total. Que nuestros clientes estén permanentemente conectados, y también el aeropuerto, el avión y los hangares de mantenimiento. Hemos incorporado nuevos conceptos de comunicación y plataformas de pago, wifi a bordo, realidad virtual y aumentada, prensa digital... Pero esto es solo el principio.

En relación con las personas, en 2018 lanzamos el Plan person@ que busca el desarrollo personal y profesional y el reconocimiento de las personas que forman parte de Iberia, con foco adicional en la diversidad y la inclusión.

En definitiva, hemos seguido trabajando en la transformación de la compañía para, una vez superado el reto de la supervivencia, ponernos uno mayor, el de la excelencia.

Luis Gallego





Perfil de Iberia



Hitos



Cada día es el primer día. El lema que nos abandera



La Seguridad en todas las operaciones
son nuestro compromiso con la Excelencia



2018 en cifras



Hitos

Lo más relevante de 2018

Llegan la flota de nueva generación, los A350-900



En 2018 recibimos los dos primeros A350-900, de un pedido de 16. Se trata de aviones de nueva generación, bimotores de largo alcance (14.800 kilómetros), que consumen un 25% menos de combustible que otros aparatos similares, emiten por tanto un 25 por ciento menos de CO₂, y son mucho más silenciosos. El vuelo de entrega de Toulouse a Madrid se realizó con una mezcla de biocombustible.

Los nuevos aviones cuentan con 348 asientos repartidos en tres cabinas, 31 en clase Business, 24 en Turista Premium y 293 en Turista. La distribución de los espacios en todo el avión, con galley integrados, entre otros, ha permitido ampliar el espacio destinado a los pasajeros, al igual que contar con más capacidad para sus equipajes de mano en las tres cabinas.

Todos los asientos cuentan con entretenimiento individual a la carta, conectores para recargar los dispositivos personales y wifi KU. El avión dispone de siete zonas de control de temperatura, que permitirán regularla de modo distinto en las diferentes secciones del avión. Las ventanas, una por fila de asientos, son panorámicas y la iluminación está basada en luces LED.

La llegada del A350-900 conlleva también un nuevo concepto de la operación aérea de Iberia como el eOperations, que nos permite el uso de información digital del vuelo en soporte electrónico, o la integración los sistemas de a bordo del avión con su infraestructura de Operaciones e IT.

La compañía y todos los empleados nos preparamos a conciencia para recibir al nuevo avión. Entre septiembre de 2016 y julio de 2018, llevamos a cabo más de 270 acciones relacionadas con la compra de material, utillaje y equipos de tierra, entrenamiento de tripulantes y los Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves (TMA), las operaciones de vuelo, de mantenimiento y de ingeniería o la documentación técnica.

Estos aviones los estamos bautizando con nombres que rinden homenaje a personas y entidades españoles de gran relevancia, como Plácido Domingo, Paco de Lucía o Museo del Prado.



Hitos

Lo más relevante de 2018

Salto tecnológico también en corto y medio radio

Iberia también ha dado un importante salto tecnológico en su flota de corto y medio radio con la llegada de sus dos primeros A320neo, de un pedido de 20. Se trata un avión para rutas de corto y medio radio, el más avanzado, eficiente y silencioso del mercado, y más respetuoso con el medio ambiente, pues emite 5.000 toneladas menos de CO₂ al año y un 50% menos de NO_x. Tiene capacidad para 186 pasajeros, pasillos más anchos, más espacio a la altura de las rodillas, conexión USB en todas las filas y asientos reclinables con conexión a la red eléctrica en Business.

La aviación es la temática que siguen los nombres de los Airbus A320neo, como el Patrulla Águila y el Getafe, cuna de la aviación española, las dos primeras unidades recibidas por Iberia de este modelo de avión.



Aerolínea cuatro estrellas

La Airline Passenger Experience Association (APEX) incluyó el año pasado a Iberia entre las aerolíneas cuatro estrellas, gracias a las positivas valoraciones de sus pasajeros. El ranking de APEX cuenta con un elevado prestigio, ya que se elabora teniendo en cuenta opiniones anónimas recabadas en más de 500.000 vuelos. Entre los aspectos objeto de la encuesta figuraban el servicio en cabina, el entretenimiento y la comodidad de los asientos.

La voz, protagonista de la transformación digital de Iberia



Dentro de las iniciativas que estamos desarrollando para mejorar toda la experiencia de viaje de nuestros clientes, está la apuesta por la voz para facilitar la comunicación y simplificar muchas de las interacciones con el cliente. Dentro de este objetivo, la aerolínea está en Alexa, Aura y el asistente de Google y ha lanzado su chatbot.

Estos servicios de voz virtual forman parte del gran proyecto de transformación digital que está llevando la compañía y que tiene cuatro pilares fundamentales: clientes, empleados, eficiencia en las operaciones y búsqueda de nuevos negocios.

La transformación digital llega a toda la compañía



La transformación digital es una de las iniciativas transversales del Plan de Futuro de Iberia, con impacto en todas las áreas, en los procesos, personas y clientes. Para Iberia la transformación digital requiere un buen equilibrio entre la transformación interna (cultura digital, nuevos métodos de trabajo más ágiles, colaborativos, creativos...) y una apertura externa (start-ups, nuevos negocios, innovación...).

Entre otras iniciativas, en los últimos meses, hemos entrado de lleno en el "voice commerce" con el desarrollo de un chatbot accesible en iberia.com; el lanzamiento de la skill de Iberia en el asistente de Amazon, Alexa; y su presencia en Google Home, Google Assistant y, próximamente, también en la plataforma de Movistar. Además, Iberia ha sido pionera en la introducción de la realidad virtual como parte de su oferta de entretenimiento a bordo. Muchos de estos proyectos se han desarrollado en colaboración con start ups, lo que también ha permitido a la compañía adaptarse a nuevas formas de trabajo.

Hitos

Lo más relevante de 2018

WiFi de banda ancha

Hemos instalado en los aviones A330-300 y A340-600 el sistema de banda ancha 2Ku, que ofrece mayor velocidad de conexión y permite incluso hacer *streaming*. Está disponible para vuelos a Estados Unidos y América Latina.



Nueva Premium Lounge Dalí

Tras la renovación de la Sala Premium Velázquez un año antes, en 2018 la sala Premium Dalí, situada en la T4 del aeropuerto de Madrid, fue objeto de una profunda renovación con objeto de mejorar la experiencia de viaje de sus usuarios. Más espacio, conectividad, mejor oferta gastronómica, un mayor espacio dedicado a duchas y descanso, entre otras ventajas.

Como parte de nuestro compromiso con el medioambiente, hemos puesto en marcha un proyecto para la reducción de plásticos y residuos en Salas Premium Lounge, sustituyendo plástico por vidrio retornable, y formatos a granel en lugar de envoltorios individuales, entre otras iniciativas que se explican más adelante.



Vuelos directos a San Francisco

En abril de 2018 Iberia inauguró sus vuelos directos a San Francisco, una ruta que nace inicialmente como estacional, para la temporada de verano, y donde ofreció tres vuelos semanales directos con aviones A330-200, únicos sin escalas entre España y la ciudad californiana. Iberia comenzó a viajar a Estados Unidos en 1954 y actualmente vuela directo a Nueva York, Miami, Chicago, Boston, Los Ángeles, San Francisco y San Juan de Puerto Rico. Además, en código compartido con sus socios ofrece vuelos a 103 destinos adicionales.



Más frecuencias a Tokio

Desde octubre de 2018 tenemos cinco frecuencias semanales directas a Tokio, dos más que hasta entonces. Eso nos permitirá ofrecer 150.000 asientos en esta ruta durante 2019, con un incremento del 60% respecto a 2017. El servicio a bordo cuenta con detalles japoneses, como menús basados en su gastronomía, publicaciones y películas en japonés y tripulantes de cabina de pasajeros originarios de aquel país.

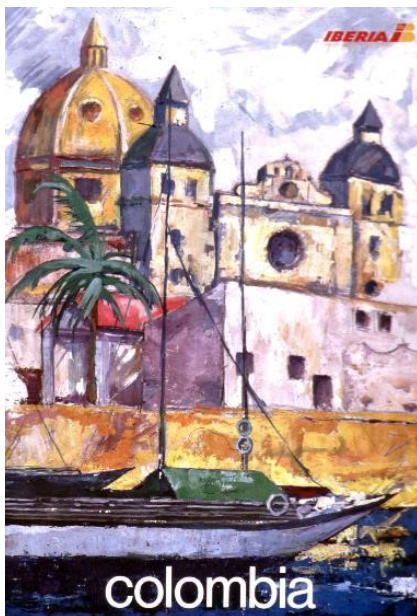
Iberia comenzó a volar a Tokio en 2016.

Hitos

Lo más relevante de 2018

Vuelos a Los Ángeles, Dubrovic y Zagreb todo el año

Tres rutas que nacieron como estacionales en su momento, solo para la temporada de verano, pasaron a ser anuales el pasado 2018. Se trata de Los Ángeles en EEUU, Dubrovnic y Zagreb en Croacia. Así, Iberia sigue ofreciendo una mayor conectividad para sus clientes en su red de destinos.



60 años volando a Colombia

Iberia empezó a viajar a Bogotá el 6 de julio de 1958. Desde entonces hemos ido incrementando la oferta con Colombia, que en 2018 ascendió 340.000 asientos al año repartidos en un vuelo diario y directo entre Bogotá y Madrid y tres frecuencias semanales con Medellín. Una de las anécdotas más sonadas de la ruta en estos 60 años fue el nacimiento de un bebé a bordo el 14 de noviembre de 1999.



Apoyo a la cultura española

Iberia se ha caracterizado desde su nacimiento con el apoyo a la cultura y valores de nuestro país, y a los acontecimientos que más han contribuido a darles visibilidad en el mundo. Dentro del proyecto #Talentoabordo, Iberia colabora con los museos del Prado, Thyssen-Bornemisza, Reina Sofía y Guggenheim. Apoya la Mercedes Benz Fashion Week y Photo España. Y practicamos el mecenazgo con el Teatro Real y el Liceu. Además, damos visibilidad a numerosas expresiones artísticas a través de los canales de entretenimiento y las revistas, enmarcados en ese proyecto. Como novedad, Iberia participó durante 2018 en la exhibición de arte urbano Meninas Madrid Gallery.



Teresa Helbig diseña los nuevos uniformes

La diseñadora barcelonesa Teresa Helbig fue elegida, entre 30 candidatos, para elaborar los nuevos uniformes del personal de la compañía. Con el azul marino como color dominante, su propuesta combina las señas de identidad tradicionales de la compañía con su nueva imagen. Se trata, por tanto, de un diseño que va a combinar lo clásico y actual a la vez, elegante y práctico. Es la primera vez que una mujer diseña los uniformes de Iberia.



Cada día es el primer día

El lema que nos abandera

Tenemos una trayectoria exitosa pero no nos conformamos con lo que somos, sino que nos esforzamos por superarnos y mejorar día tras día.

Pensar que lo que ya hemos hecho está muy bien no nos hará alcanzar el objetivo.

Por eso pensamos que la única manera de ser mejores es trabajar cada día como si todo estuviera por hacer. Esta es nuestra actitud y nuestra forma de afrontar cada día para ofrecer lo mejor de nosotros.



La Seguridad

en todas las operaciones
son nuestro compromiso con la excelencia

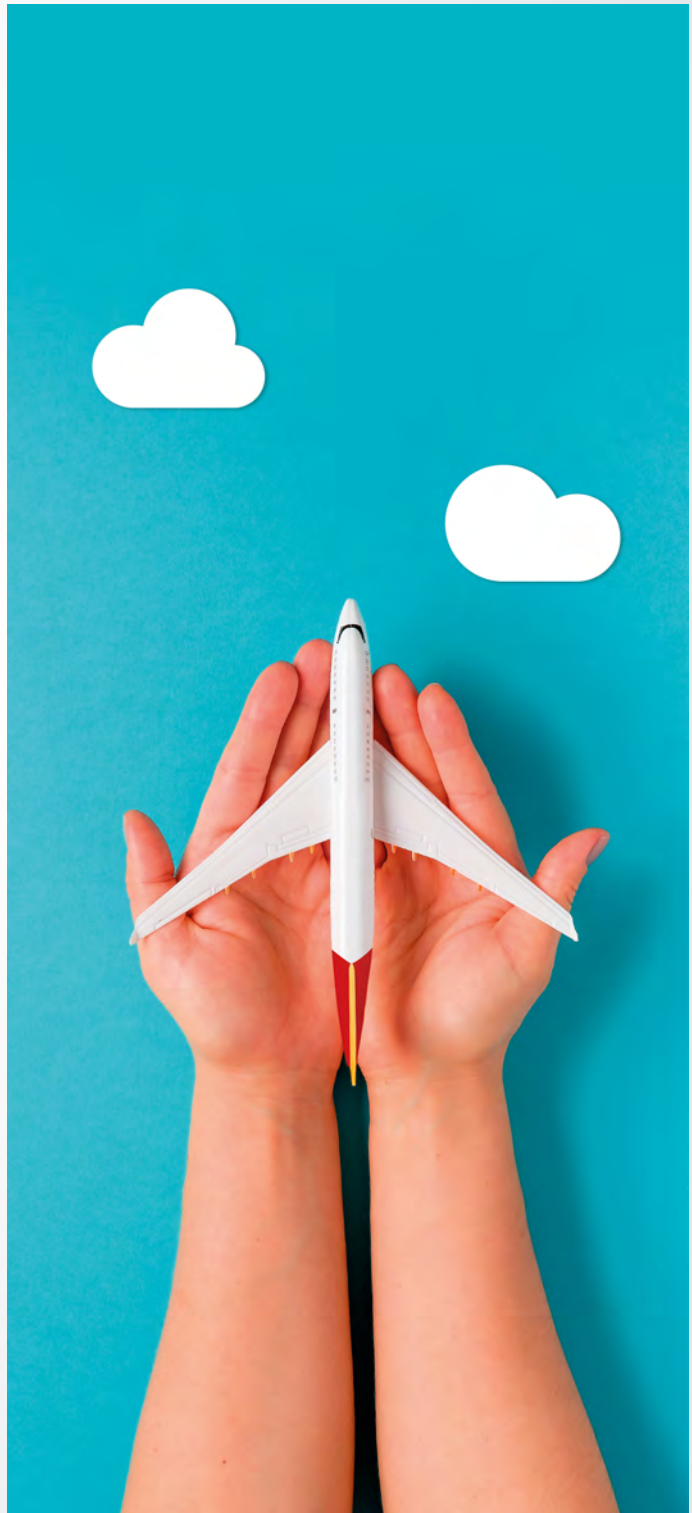
Para una entidad como Iberia, comprometida con el servicio a la sociedad, la seguridad -entendida de una forma global, positiva y humanística- es un pilar básico.

Se trata de un proceso continuo, que afecta horizontalmente a todas las áreas y verticalmente a todo el organigrama.

Pero, sobre todo, es una forma de ser y de actuar. Una filosofía que está conduciendo a la implementación de los más sofisticados y nuevos desarrollos, ya sean en el terreno tecnológico, de la interconexión vía internet de todos los procesos y sistemas, del conocimiento del medio en el que actuamos, de la aplicación de programas predictivos o de proyectos especialmente dirigidos a la prevención.

La seguridad debe llegar -cómo no- a los usuarios; pero tiene que empezar desde dentro, a través de programas de reciclaje y formación continua e individualizada, que permitan mantener un equipo permanentemente preparado.

Construir una organización responsable y segura no es una moda; es una característica que nos identifica y que nos permite avanzar mediante procesos de mejora continua con su correspondiente hoja de ruta.





Carta del
Presidente



Perfil de Iberia



Gobierno y
grupos de interés



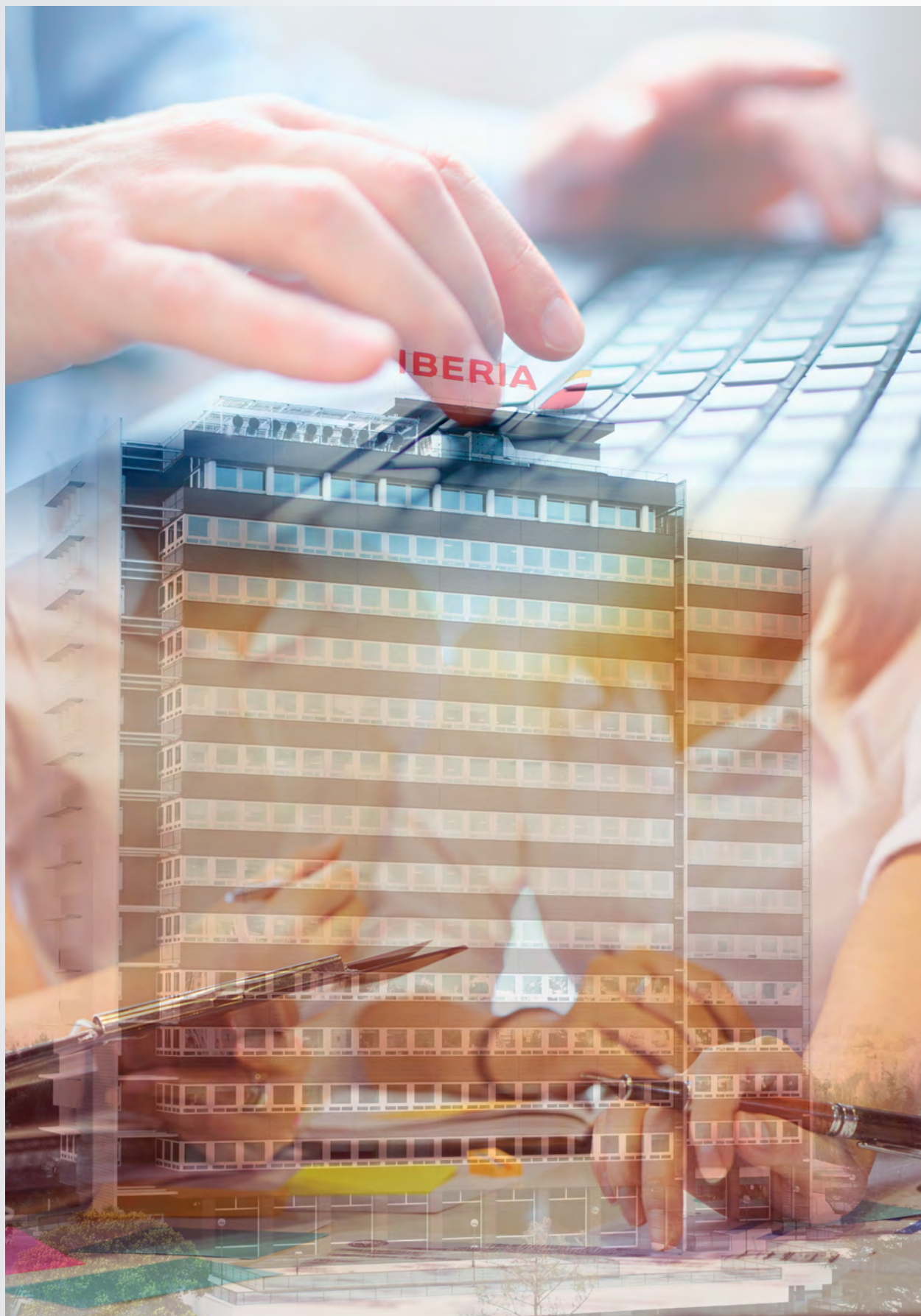
Desempeño
sostenible



Materialidad

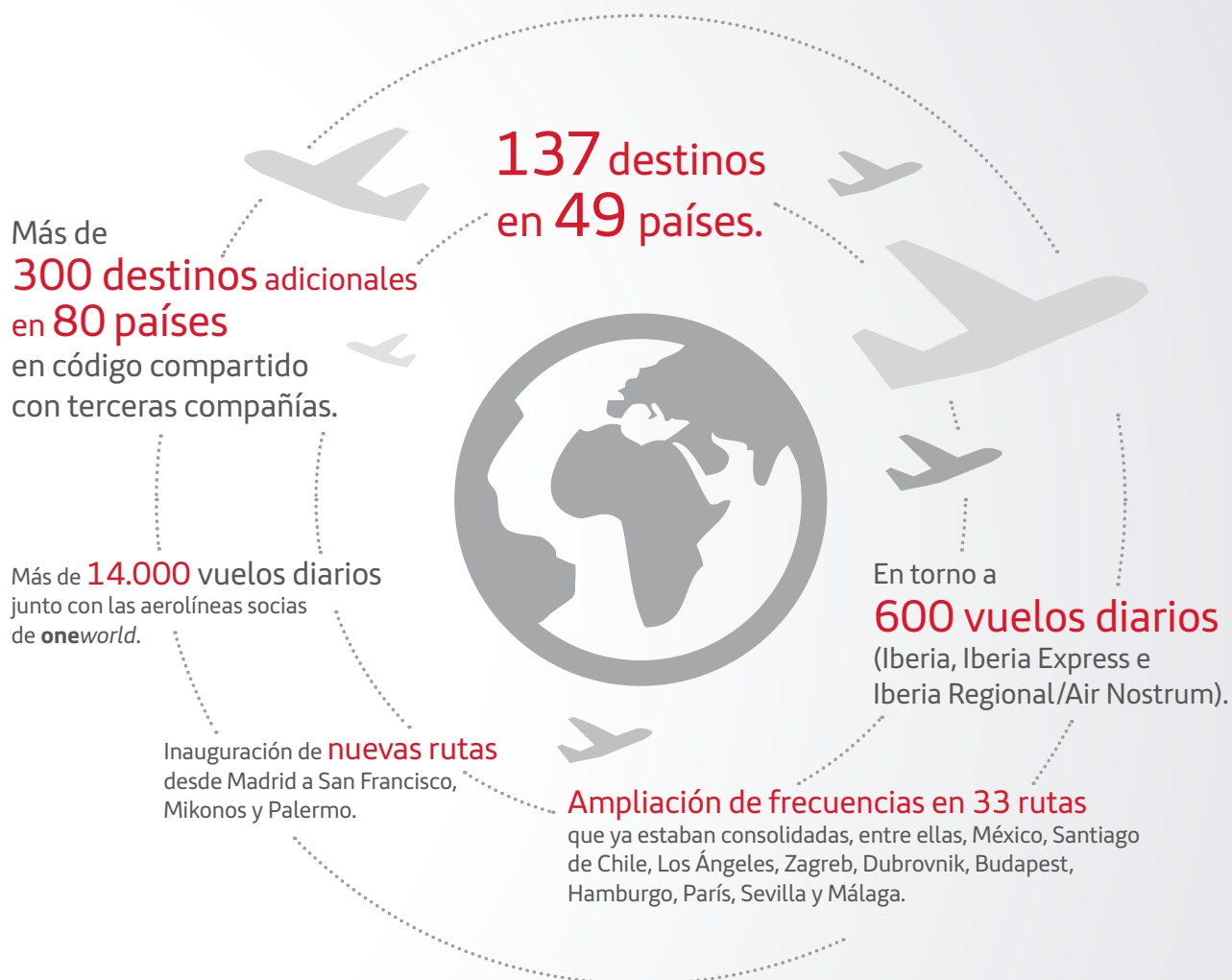


Anexo -
Contenidos GRI



2018 en cifras

Transporte Aéreo



Nuestra flota

146 aviones



IBERIA
82 aviones

**IBERIA
REGIONAL
AIRNOSTRUM**
42 aviones

**IBERIA
EXPRESS**
22 aviones

Renovación de flota:

En 2018 se incorporaron dos unidades A350-900, un A330-200, y dos A320neo.
En 2019 está previsto incorporar cuatro A350-900 y cinco A320neo.

2018 en cifras

Servicios aeroportuarios

357.219 aviones asistidos, un 4% más que en 2017.

171 compañías clientes, en los 29 aeropuertos nacionales en los que prestamos servicio de handling.

Hemos renovado el 80% de la flota motorizada en los últimos 4 años, e incorporado energías alternativas y, de hecho, casi el 40% de los equipos que pertenecen a las familias con posibilidad de ser eléctricos lo son, lo que ha permitido una reducción muy significativa de emisiones y del consumo de combustibles fósiles.



Más de 96,6 millones de pasajeros atendidos en todas las escalas de la red nacional, un 6% más que en 2017.

Unos 58 millones de maletas gestionadas, un 2% más que el ejercicio anterior.



En 2018, atendimos a **62.936 pasajeros menores no acompañados**.

Go-up! es un macroproyecto de Iberia Servicios Aeroportuarios para hacer del handling una actividad más eficiente, digital y sostenible. Contempla **130 iniciativas**, entre ellas:

- ✈ Sistema Kepler. Es una herramienta que sirve para planificar, gestionar y asignar todos nuestros recursos en tiempo real. Su objetivo es ganar en eficiencia y competitividad con la incorporación de tecnología móvil en todas las áreas y niveles. En 2018 hemos implementado esta herramienta en los aeropuertos de San Sebastián, Pamplona y Vigo y se instalará en el resto de aeropuertos nacionales en 2019.
- ✈ Sistema BRS. Permite tener una información detallada de las maletas cargadas en cada vuelo, garantizando la trazabilidad de los equipajes. Este sistema ya está implementado en los principales aeropuertos de la red nacional; Madrid, Barcelona, Bilbao, Palma de Mallorca, Málaga, Las Palmas, Tenerife Sur y Alicante.
- ✈ Telemetría en equipos de tierra (180 vehículos entre Madrid y Barcelona). Esta tecnología nos permite optimizar tareas, maximizar los niveles de seguridad, aumentar la eficiencia en el consumo de combustible, detectar aspectos de mejora y facilitar la conservación de los equipos.

2018 en cifras



Mantenimiento aeronáutico



- 👍 Motores: **154 inducciones.**
- 👍 Unidades de energía auxiliar: **3.**
- 👍 Revisiones de Mantenimiento Mayor: **315.**
- 👍 Revisiones A de Mantenimiento en Línea: **800.**
- 👍 Componentes aeronáuticos: reparación de **44.000.**
- 👍 Recursos humanos: **2.782 personas.**
- 👍 Destacamentos de Iberia Mantenimiento: Además de **Madrid y Barcelona** prestamos servicio de mantenimiento en **24 escalas nacionales e internacionales.**



Iberia Mantenimiento basa su estrategia en un **modelo de servicio global y de excelencia** para convertirse en centro de referencia para las compañías del Grupo IAG.

Fiel a sus principios básicos, apuesta firmemente por la innovación analizando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías aplicadas al negocio, con el objetivo de ofrecer a sus clientes un catálogo de servicios a la vanguardia del sector.

La formación y el empleo juvenil fue otra de nuestras prioridades en 2018, con iniciativas como la puesta en marcha, junto con la Comunidad de Madrid, de un nuevo Ciclo Formativo de Grado Superior Aeromecánico, gracias al cual 40 alumnos adquieren conocimientos y realizan prácticas en las instalaciones de Iberia en La Muñeza, junto al aeropuerto de Madrid.

Además, inauguramos un nuevo centro de formación continua en la división de Motores (NEXT – New Engine X–perienced Training), donde el año pasado se entrenó a 90 empleados de nuevo ingreso.

Estas acciones se suman a otras muchas dirigidas especialmente a los mecánicos de mantenimiento para desarrollar sus carreras dentro de Iberia.



2018 en cifras

Pertenencia a asociaciones

- ✈ Iberia forma parte de *oneworld*, una de las tres alianzas globales de compañías aéreas. Sus miembros se caracterizan por ser líderes en sus mercados naturales y operar con altos estándares de calidad. Además de Iberia, la alianza incluye a American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, LATAM, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Jordanian, S7 Airlines y SriLankan Air, y hasta 30 aerolíneas afiliadas. En diciembre de 2018 se aprobó la entrada de Royal Air Maroc.



La alianza *oneworld* está diseñada para ofrecer a sus clientes una experiencia de viaje única, una red mundial de destinos y un paquete de beneficios y servicios exclusivos.

- ✈ Iberia está integrada en la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés), organización mundial que agrupa aproximadamente a 250 compañías de líneas aéreas regulares, responsables de la mayor parte del tráfico aéreo nacional e internacional. La asociación celebró en Madrid en noviembre de 2018 las jornadas Wings of Change Europe, que reunió a los principales representantes del sector y en las que Iberia participó activamente.



- ✈ ALA (Asociación de Líneas Aéreas que operan en España). La compañía está representada en la Junta Directiva de la Asociación y desde 2018 ocupa la Vicepresidencia.



- ✈ ACETA (Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo). Participamos en la Junta Directiva y desde 2014 desempeñamos la Presidencia de ACETA.



- ✈ Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA).

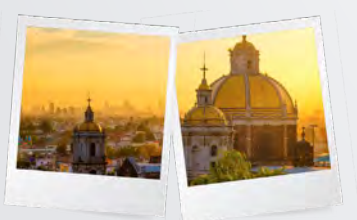


- ✈ A4E (Airlines for Europe). Iberia (a través de IAG) pertenece, desde su creación en enero de 2016, a la principal asociación europea de transporte aéreo.



Negocios conjuntos

Atlántico Norte. Acuerdo de Iberia, British Airways, American Airlines y Finnair para la explotación conjunta de las rutas entre América del Norte (Canadá, EE.UU. y México) y Europa (UE, Suiza y Noruega).



Europa-Latinoamérica. Iberia y LATAM Perú forman parte de un acuerdo conjunto entre Europa y Perú que incluye las rutas Madrid/Barcelona-Lima. Asimismo, Iberia y LATAM Ecuador participan en el acuerdo conjunto entre Europa y Ecuador para las rutas Madrid-Quito/Guayaquil.

Europa-Japón. En octubre de 2016, con el inicio de los vuelos entre Madrid y Tokio, Iberia se unió al acuerdo de negocio conjunto entre Japan Airlines, British Airlines, British Airways y Finnair para las rutas entre Europa y Japón (Siberian Joint Business).



2018 en cifras



Certificaciones

AENOR



Certificación	Alcance	Entidad certificadora
Verificación Gases Efecto Invernadero	Operaciones vuelo y tierra	AENOR
Marca AENOR N	Medición y seguimiento de la calidad del servicio	AENOR
Madrid Excelente	Excelencia en la gestión	AENOR
Certificaciones mantenimiento aeronáutico	Agencias nacionales e internacionales (EASA, FAA, etc.)	Organismo competente
Iberia Servicios Aeroportuarios: Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, ISO 9.001 e ISO 14.001	Actividad de las 29 escalas de la red nacional de aeropuertos	AENOR
Iberia Servicios Aeroportuarios: certificación de seguridad en operaciones en tierra (pasajeros, equipaje, carga y aviones)	Servicios centrales y aeropuertos de Madrid, Bilbao, Ibiza, Málaga, Palma de Mallorca y Tenerife Sur	ISAGO



IAG e Iberia Express



Es uno de los grupos de aerolíneas más grandes del mundo con 546 aviones que operan a 279 destinos y transporta alrededor de 105 millones de pasajeros cada año. Es el tercer grupo más grande de Europa y el sexto del mundo en términos de ingresos. 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. Las oficinas centrales corporativas de IAG se encuentran en Londres, Reino Unido. ➔

Participada al 100% por Iberia, se ha consolidado como la aerolínea *low cost* más puntual del mundo por quinto año consecutivo. En la actualidad, tiene una flota de 22 aviones y vuela a 42 destinos, 13 nacionales y 29 internacionales. ➔

2018 en cifras



Resultados económicos

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 437 millones de euros, lo que supone un incremento de 61 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo ajustado por arrendamientos del 10,0%.

Valor económico directo generado (M de €) 2018

Ingresos explotación recurrentes	4.717
Ingresos explotación (incluyendo no recurrentes)	4.717
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	0*

* 2,1 millones recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 1,5 millones de deducciones de I+D+i, y préstamos subvencionados por importe de 0,8 millones de euros.

Valor económico distribuido (M de €) 2018

Gastos de operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.556
Gasto total salarios y beneficios de empleados	982
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	27
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	190
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	369
Impuestos liquidados	786
Inversiones comunitarias	0



Valor económico distribuido (M de €)

	España	Resto de Europa	América	Resto
--	--------	-----------------	---------	-------

Gasto total salarios y beneficios de empleados	968	2	11	1
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	3.731	190	583	52

Valor económico directo generado (M de €)

	España	Resto de Europa	América	Resto
--	--------	-----------------	---------	-------

Ingresos de explotación recurrentes	2.568	845	1.165	139
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	2.568	845	1.165	139

2018 en cifras



Actividad

En 2018, el coeficiente de ocupación del Grupo Iberia se situó en el 85,7%, con una mejora de 1,5 puntos respecto al año anterior.

Evolución de los principales indicadores

		2018	% 2018 vs 2017
PKT (millones)	Pasajeros-Kilómetro-Transportados (Demanda)	61.352	+11,6
AKO (millones)	Asiento-Kilómetro-Ofertados (Oferta)	71.618	+9,6
TKT carga (millones)	Tonelada-Kilómetro-Transportada (Demanda)	1.146	+3,6

Mercado	Nº de destinos en 2018
Europa	66
Doméstico	36
Latinoamérica	18
África y Oriente Medio	9
Extremo Oriente	2
Estados Unidos	6

✈ América Latina es nuestro principal mercado. Ofrecemos más de 250 vuelos semanales que unen Europa con 18 destinos en 16 países de América Latina. Iberia es líder en ese mercado.

✈ En la actividad nacional, Iberia se sitúa en segundo lugar, con un 26% de la actividad total (también medida en AKO producidos). El líder en el mercado, con una cuota del 34%, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.

✈ Respecto a la presencia en el hub de Madrid, el 38% de la actividad total del aeropuerto (medida en AKO) corresponde a Iberia.

✈ Al igual que en 2017, la mitad de la producción de Iberia, medida en asientos-kilómetro-transportados (AKO), es dedicada a vuelos con origen o destino en Latinoamérica.



Gestión de la innovación

Iberia considera la inversión en I+D+i un valor diferencial y estratégico. Por ello invertimos importantes recursos en proyectos con un fuerte componente tecnológico, con el objetivo de la mejora progresiva de nuestra actividad y la creación de nuevos servicios. La transformación digital es una iniciativa transversal del Plan de Futuro de la compañía, que impacta en todas las áreas.

Desde el punto de vista de la financiación pública, el proyecto Customer Hub sobre personalización de campañas de marketing fue financiado por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) con 805.000 euros en forma de préstamo bonificado, con un tramo no reembolsable de 16.000 euros para un presupuesto aprobado de 1,07 millones de euros. Su principal beneficio es que permite ofrecer una atención 100% personalizada y rápida al cliente.

Iberia también recibirá financiación del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), dentro del programa MOVALT Infraestructura, para la instalación de puestos de recarga para vehículos eléctricos en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat. El IDAE ha reservado 72.000 euros de presupuesto para subvencionar estas actuaciones, cuyo valor financiable previsto asciende a 180.000 euros.

2018 en cifras

Calidad del servicio



Puntualidad



El Grupo Iberia volvió a demostrar en 2018 su compromiso con la puntualidad, como parte fundamental de la calidad del servicio.

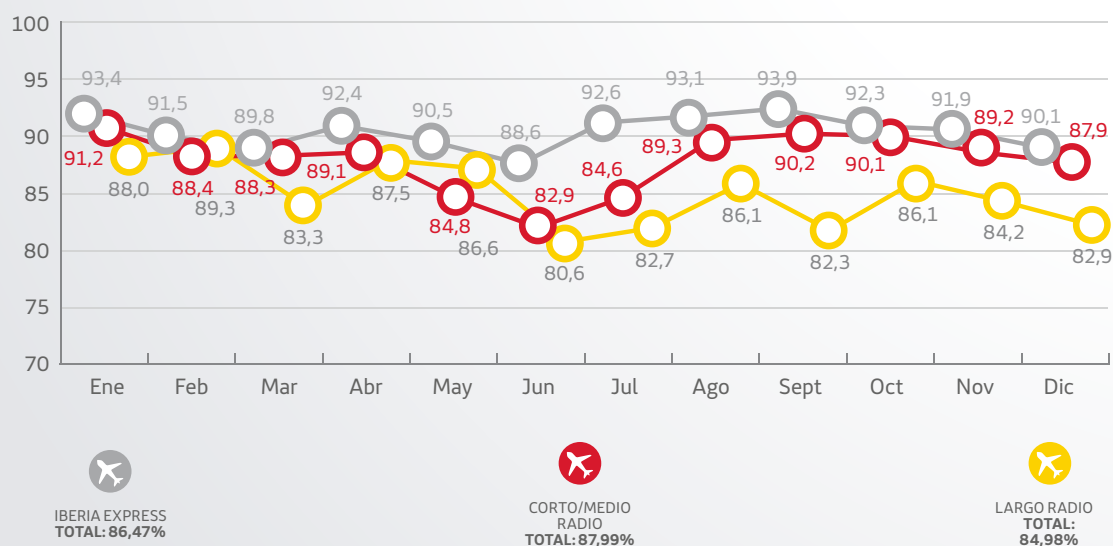
Iberia fue la tercera aerolínea más puntual de Europa en llegadas, sexta del mundo y primera de España, según Flightglobal, la consultora líder en información de vuelos en tiempo real, con más del 82% de vuelos de llegada en hora.

Por su parte, Iberia Express se mantuvo, por quinto año consecutivo, en la primera posición del ranking mundial de puntualidad en el segmento de bajo coste, con un 86,5% de vuelos de llegada en hora.

Iberia e Iberia Express hemos logrado estas posiciones en un año especialmente complejo para la industria aérea europea, que ha sufrido problemas serios de control de tráfico por conflictos laborales y saturación del espacio aéreo.



Puntualidad de salida en 2018



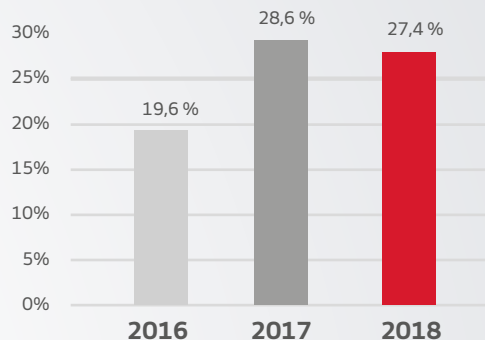
2018 en cifras

Compromiso con la Satisfacción (NPS)



El NPS (Net Promoter Score) es un índice de recomendación que se elabora en base a las respuestas a una única pregunta en la encuesta que enviamos a nuestros clientes para valorar su 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").

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 entre el porcentaje de promotores y el de detractores.



El NPS se ha estabilizado este año, con una cifra de 27,4 puntos, ligeramente por debajo del año anterior. Los principales factores que han tenido un impacto positivo en el resultado de recomendación en 2018 han sido la puntualidad, la renovación de la flota de largo radio, la nueva cabina Turista Premium, la renovación de las Salas Premium en la T4, la Velázquez y la Dalí, y las nuevas funcionalidades de la app de Iberia. En contra, los conflictos que han afectado al control de tráfico aéreo en Europa, principalmente en primavera, que provocaron un deterioro en los niveles de puntualidad habituales.

Reclamaciones



En 2107 comenzamos un proyecto de transformación de la gestión de reclamaciones, revisando todos los procesos y desarrollando una nueva herramienta que nos permite gestionar las reclamaciones de forma más eficiente.

Gracias a este proyecto, y pese a que ha aumentado el número de reclamaciones, hemos conseguido reducir los tiempos de resolución de las mismas, pasando de un promedio de 21 días de tiempo de respuesta a menos de 4 días en el último trimestre de 2018, lo cual es un valor muy bueno que los clientes han percibido.

El incremento de causas operativas y interrupciones, como huelgas de control de tráfico aéreo (ATC) o meteorología adversa, entre otras, han sido los principales motivos del mayor número de reclamaciones recibidas en 2018.



2018 en cifras



Plantilla

Desglose de plantilla por colectivos

Colectivo	Plantilla al cierre del ejercicio	Edad media (años)	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	12.053	43,9	15,4
Pilotos	1.317	45,3	16,5
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	3.309	43,4	17,3
Personal local en el extranjero	277	45,5	12,8
Expatriados	12	40,8	15,3
TOTAL	16.968	43,9	15,8

Desglose de plantilla por área de negocio

Área	Tierra	Vuelo	Total
Corporativa	437		437
Transporte aéreo	1.115	4.626	5.741
Aeropuertos y carga	8.009		8.009
Mantenimiento	2.781		2.781
TOTAL	12.342	4.626	16.968

Evolución de plantilla

2016	2017	2018
16.283	16.393	16.968
Contratos fijos firmados		586
de los cuales conversiones a fijos		314

Plantilla por tipo de contrato

	Nº de personas
Fijo de jornada regular	11.251
Fijo a tiempo parcial	1550
Fijo discontinuo	181
Fijo de jornada irregular	1.589
Eventual	2.397
TOTAL	16.393

Los empleados con contrato eventual disfrutan de los mismos beneficios sociales que los trabajadores con contrato indefinido.

Salario mínimo interprofesional vs Iberia

Salario mínimo interprofesional*	10.302,60 €
Salario mínimo Iberia	14.783,43 €

*Fuente: Real Decreto 1077/2017, de 29 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2018.

2018 en cifras



Diversidad e igualdad de oportunidades

Diversidad por sexo

	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL	%
Alta Dirección	7	18%	32	82%	39	0%
Grupo Superior de Gestores y Técnicos	419	49%	444	51%	863	5%
Cuerpo general administrativo	2.938	69%	1.341	31%	4.279	25%
Servicios auxiliares	407	9%	3.893	91%	4.390	26%
Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	46	2%	2.238	98%	2.284	13%
Otros	180	37%	307	63%	487	3%
Total Tierra	3.997	32%	8.345	68%	12.342	73%
Pilotos	75	6%	1.242	94%	1.317	8%
Tripulantes cabina pasajeros	2.307	70%	1.002	30%	3.309	20%
Total Vuelo	2.382	51%	2.244	49%	4.626	27%
TOTAL GENERAL	6.379	38%	10.589	62%	16.968	100%

Pirámide de edad de la plantilla por sexo

	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres	% Hombres
<30	526	1.218	1.744	30%	70%
30-50	4.036	6.147	10.183	40%	60%
>50	1.817	3.224	5.041	36%	64%
TOTAL	6.379	10.589	16.968	38%	62%



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

En todos los casos se evita la distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio.



2018 en cifras



Diversidad e igualdad de oportunidades

Diversidad en puestos de gestión

	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	1	8	9
Director	6	25	31
Senior Manager	13	40	53
Manager M1	48	69	117
Manager M2	42	78	120
Especialistas	88	88	176
Total	198	309	507

Diferencias salariales categorías fuera convenio

	%*
Senior Manager	6,93%
Manager M1	-1,74%
Manager M2	-0,44%
Especialistas	-8,32%

*% Diferencia salarial promedio mujeres/hombres

En 2018 Iberia encargó a una empresa externa especializada un estudio de competitividad de los salarios de sus empleados fuera de convenio, y se comprobó que no existe brecha salarial de género.

Número de trabajadores acogidos a Reducción de Jornada por Guarda Legal en 2018

	Mujeres	Hombres	Total
Tierra	813	473	1.286
Vuelo	1.078	501	1.579
TCP	1.056	280	1.336
Pilotos	22	221	243

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 2018 se acogieron 2.865 trabajadores, cifra muy similar a la del año anterior.

Porcentaje de afiliación sindical a través de nómina

Tierra	61,46%
TCP	34,72 %
Pilotos	100 %

2018 en cifras



Diversidad e igualdad de oportunidades

Contra la discriminación y el acoso

El Código General de Conducta de Iberia establece que la compañía 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.



Plan de Diversidad e Inclusión

En Iberia estamos trabajando en unificar en un único documento los Planes de Igualdad de los tres colectivos, Tierra, Pilotos y TCP. Los objetivos principales de los Planes de Igualdad son: apoyar y promover políticas que eviten la discriminación por género en las áreas de selección, promoción y compensación; mejorar y promover la presencia de la mujer en los colectivos en los que es menor; reforzar la política de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de acoso sexual o *mobbing*, así como resolver cualquier conflicto con la mayor diligencia posible y establecer acciones de apoyo a las personas víctimas de violencia de género.

Por otro lado, desde Iberia se ha querido dar un impulso aún mayor a la Diversidad y la Inclusión, siendo un elemento estratégico fundamental. En 2018 se realizó un estudio que incluía una auditoría de diversidad, una serie de entrevistas con los miembros del Comité de Dirección que dio como resultado el lanzamiento del Plan de Diversidad. Está basado en tres palancas: Awareness, Leadership accelerator & Diversity Facilitators, todas ellas con el objetivo de impulsar el talento femenino para conseguir que más mujeres alcancen puestos de gestión. Todas estas políticas han tenido efectos en la foto actual de la organización aunque es necesario seguir desarrollando nuevas líneas de trabajo que pongan en relieve el aporte de valor de la diversidad para los equipos y para la compañía. En 2019 el Plan de Diversidad evoluciona en Iberia hacia el Plan de Diversidad e Inclusión.

Plan person@

Nació en 2018 con el objetivo de aglutinar bajo un mismo paraguas todas las iniciativas, presentes y futuras, que la compañía pone en marcha dirigidas a los empleados. Tiene vocación de crecer y evolucionar con el foco en las personas y en el valor que aportan a la compañía. Está dirigido a todos los que forman parte de Iberia, aunque cada una de las acciones que lo integran tiene diferente alcance en función del puesto y rol. Incluye: formación en nuevas tecnologías y herramientas, programas de salud, reconocimiento (25 años en la compañía y "Person@s Iberia del mes"), fomento del club de empleados Vive Iberia y de eventos intergeneracionales (Iberia en Familia), programa de desarrollo (mentoring), fomento de generación de ideas (Iberia Lab), entre otras iniciativas.



2018 en cifras



Diversidad e igualdad de oportunidades

Personas con discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, 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 compañía, es difícil incorporar estos trabajadores en número suficiente para cubrir esa cuota y, por tanto, adicionalmente se da cumplimiento a la obligación a través de las medidas alternativas previstas legalmente.

En ambos casos Iberia garantiza el cumplimiento a través de la colaboración con la asociación Envera y sus centros especiales de Empleo. Esta asociación fue creada en 1977 por empleados de Iberia con hijos con necesidades especiales, y su actividad se explica más adelante en este informe.



envera.
COMPROMETIDOS CON
LA DIVERSIDAD FUNCIONAL

Seguridad y Salud



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 como para su inclusión en las diferentes áreas de gestión.

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. Un elemento clave para la gestión de programas de prevención es la coordinación de actividades empresariales.

En 2018, AUDELCO otorgó a Iberia el Certificado del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, tras una auditoría favorable conforme al artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención.

Cada cuatro años, Iberia somete a una auditoría su sistema de prevención, según lo previsto en el artículo 30 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención.

2018 en cifras



Seguridad y Salud

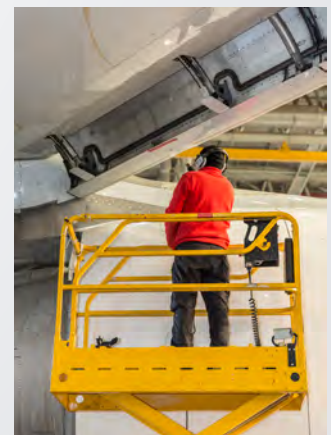


Nº de comités de seguridad y salud laboral	19 comités + 1 Comité Intercentros
Nº de delegados de prevención	88 (70 DP con comité + 12 DP sin comité + 6 DP intercentros)
% de los trabajadores representados en comités	100%
% tasa de absentismo por accidentes laborales	0,60% Tot. Iberia; 0,74% Tierra; 0,23% Vuelo
% siniestralidad frente al 2017	-3,22%
Sanciones económicas por incumplimiento leyes de prevención	6

	Hombres	Mujeres
Número de días de baja por accidentes laborales o <i>in itinere</i>	22.417	14.058
Número de accidentes mortales	0	0
Número de accidentes graves	1	1
Número de accidentes leves	716	311

Formación en Prevención de Riesgos Laborales 2018

Número de cursos impartidos	272
Número de alumnos	14.057
Horas de formación en PRL por empleado	1,7



2018 en cifras



Formación

- En 2018, continuamos con la Trainers School dando formación a 71 profesionales que se incorporaron a ella. Asimismo, 41 formadores continuaron desarrollando y actualizando sus habilidades dentro de la Escuela de Formadores. En conjunto, recibieron más de 1.400 horas de formación.
- Como novedades, en 2018 se pusieron en marcha talleres para reforzar los comportamientos clave del perfil del líder y del profesional de nuestra compañía, con 315 participantes.
- Un total de 5.957 empleados de todas las áreas realizaron formación en diversidad y 1.280 en ciberseguridad.
- Se continuó potenciado el desarrollo de habilidades en formato e-learning, con más de 3.500 horas dedicadas a materias como liderazgo o técnicas de Negociación.
- Con el objetivo de mejorar y homogeneizar estas formaciones se ha generado el Learning Handbook.

Promedio de horas de formación por categoría laboral



Pilotos	47,48
TCP	16,62
Personal de Tierra	33,22
Aeropuertos	28,15
Mantenimiento	58,74
Corporativa	13,65

945

programas formativos diferentes y

12.620

grupos formativos distintos.



El porcentaje de e-learning se incrementó un 37% con respecto a 2017, manteniéndose el volumen de formación presencial y formación en el puesto.

2018 en cifras



Selección y talento



Selección

El número de procesos de selección resueltos en 2018 fue de 232, un 20% más que el año anterior. Las vacantes individuales gestionadas externamente se incrementaron prácticamente en un 50% frente a 2017. Su mayor volumen responde sobre todo a la necesidad de incorporar nuevas tripulaciones (pilotos y TCP) para cubrir el aumento de nuestro plan de vuelos. Estos resultados son coherentes con el momento de crecimiento de la compañía.



Talento

Periódicamente se realizan evaluaciones del rendimiento y del talento tanto para todos los empleados que ocupan puestos clave en la compañía como para las personas de convenio de tierra. Los colectivos de vuelo también reciben evaluación y feedback continuo de su desempeño profesional a bordo. Teniendo en cuenta el resultado de estos procesos de evaluación periódicos, se toman decisiones relacionadas con la sucesión, la promoción y el desarrollo de nuestros profesionales, a través de planes de carrera, participación en procesos de selección internos (job posting), y programas de altos potenciales, mentoring, etc.



Becas

En Iberia apostamos por el talento joven y por el aprendizaje para su incorporación al mercado de trabajo, a través de becas de posgrado para recién graduados, asociadas a proyectos de nuestros negocios. En 2018 proporcionamos esta oportunidad a 42 jóvenes graduados.







Gobierno y grupos de interés



- ...✈ Estructura de gobierno IAG-Iberia
- ...✈ Grupos de interés
- ...✈ Gestión de riesgos del negocio
- ...✈ Ética e integridad
- ...✈ Auditoría interna y externa
- ...✈ Comité de cumplimiento normativo
- ...✈ Normas de la competencia
- ...✈ Política anticorrupción
- ...✈ Compras responsables



Estructura de gobierno IAG-Iberia



Estructura de gobierno

IAG-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, tanto el de IAG como el de Iberia, figuran la aprobación del plan de negocio y de los presupuestos, 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, además del seguimiento periódico de la información interna y los sistemas de control, directamente y a través de los reportes efectuados por las Comisiones de Auditoría.

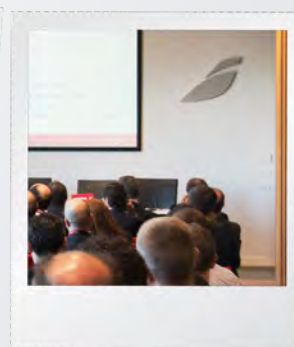
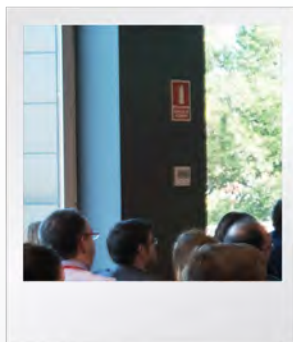
El Consejo toma conocimiento y aprueba el Informe de Responsabilidad Corporativa, una vez efectuada la verificación del mismo y tras su presentación al Comité de Dirección.

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.

	Nº consejeros	Nº consejeros no ejecutivos	Nº mujeres
Consejo de Administración del Grupo IAG	12	10 (84%)	3 (25%)
Consejo de Administración de Iberia	9	4 (44%)	2 (24%)



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.



Grupos de interés

Profundizar en la relación con nuestros grupos de interés es uno de los objetivos del **Plan de Sostenibilidad** que desarrolla la compañía.



Desglose	Objetivo	Canales de Comunicación	Análisis Materialidad
Cientes			
Cientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico.	Lograr la satisfacción del cliente con nuestros servicios. Garantizar la sostenibilidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones comerciales. - Oficinas de atención al cliente. - Iberia.com - Redes sociales. - Call centers. - Gestión de reclamaciones. - Eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación directa en estas asociaciones. - Grupos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales. - Notas de prensa. - Web corporativa. - Entrevistas y encuentros con periodistas. - Relaciones institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas con gestores de Comunicación externa. - Estudios del Centro de Investigaciones Sociológicas. - Análisis Merco y Madrid Excelente
Medio ambiente	Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe anual IAG. - Informe RC Iberia. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Canal de comunicación RSC. - Web corporativa. - ONG vinculadas. - Información voluntariado (Intranet). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de trabajo. - Auditorías externas. - Comunicados específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Principales aspectos de la regulación aplicable.
Empleados			
Empleados	Contribuir al desarrollo profesional y al bienestar de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de comunicación internos. - Reuniones periódicas de los directivos con empleados. - Canal de denuncias. - Buzón de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta interna de materialidad. - Encuesta de Clima Laboral.

La relación entre IAG y el accionista es clave para el Grupo Iberia. Por esa razón, 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.

Desglose	Objetivo	Canales de Comunicación	Análisis Materialidad
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.	Transmitir 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.



Gestión de riesgos del negocio



Uno de los objetivos prioritarios de Iberia es identificar los riesgos más significativos para la empresa y valorar su impacto a nivel económico, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal. Para ello, cuenta tanto con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG, como con la Comisión de Auditoría de Iberia, constituida en 2017 en cumplimiento de la normativa aplicable.

Sus funciones principales son:

- (I) Supervisar la eficacia y revisar periódicamente los sistemas de control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de las diferentes empresas del grupo.
- (II) Servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores externos.
- (III) Emitir opinión sobre la independencia del mismo.
- (IV) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.

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. Además, en el caso de la Comisión de Auditoría de Iberia, coordina su actividad con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG.



Ética e integridad



Iberia dispone del Código General de Conducta que regula la conducta de consejeros, directivos y empleados del Grupo 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 de Iberia.

Las obligaciones de los consejeros vienen determinadas en el reglamento del Consejo de Administración y en los Estatutos Sociales de IAG e Iberia. En el Informe Anual de Cuentas se analiza su cumplimiento.

Al igual que en el ejercicio anterior, en 2018 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.

IAG dispone del 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 sus empresas.



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 deben ser seguidos por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG, la Comisión de Auditoría de Iberia, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad.

Comité de cumplimiento normativo



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

También existe un canal de denuncias, gestionado por un proveedor externo, de forma que se garantiza plenamente la confidencialidad.

Todas las denuncias son analizadas y comunicadas al Comité de Cumplimiento Normativo, formado por la Alta Dirección de la compañía, para su revisión y toma de decisiones.

Anualmente la compañía realiza una auditoría interna del modelo de prevención de delitos de Compliance, que asegura un modelo siempre actualizado.



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 de la Guía de Cumplimiento de Competencia y el desarrollo de directrices específicas, iniciativas de formación, canal de reporte/ denuncia internos y la monitorización de procesos.

Política anticorrupción

Integramos la lucha contra la corrupción y el soborno dentro del programa de Prevención de Delitos.



Se trata de un conjunto de medidas para prevenir, detectar y reaccionar 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.

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. En 2018 se realizaron 103 *due diligence*.

Compras responsables

La gestión de compras y contrataciones de Iberia se gestionan a través de IAG Global Business Services (IAG GBS), que, alineada con los objetivos de Iberia, se regula por procedimientos internos.

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

Son objeto de seguimiento las cláusulas relativas a: confidencialidad, propiedad industrial, protección de datos, compromiso laboral, compromiso medioambiental, Pacto Mundial de Naciones Unidas, y 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 2018 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.





Desempeño sostenible



- ...→ Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial
- ...→ El valor de la sostenibilidad
- ...→ Adhesión a iniciativas
- ...→ Principales proyectos sociales
- ...→ Principales proyectos ambientales
- ...→ Indicadores ambientales



Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial



Somos una compañía comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas en 2015, y desarrollamos iniciativas que contribuyen directa o indirectamente a la consecución de todos ellos, aunque ponemos el foco en los siguientes: ODS 3 Salud y bienestar, ODS 5 Igualdad de género, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 10 Reducción de las desigualdades, ODS 12 Producción y consumo responsables y ODS 13 Acción por el clima.

Nuestro principal desafío medioambiental es conseguir un crecimiento sostenible y eficiente, cumpliendo con el objetivo marcado por IATA de aumentar la eficiencia de combustible en un 1,5% anual.

En el ámbito social, dirigimos nuestros esfuerzos a apoyar la infancia desfavorecida y la salud infantil, la asistencia en situaciones de emergencia humanitaria en destinos operados por la compañía y la integración de colectivos en riesgo de exclusión.

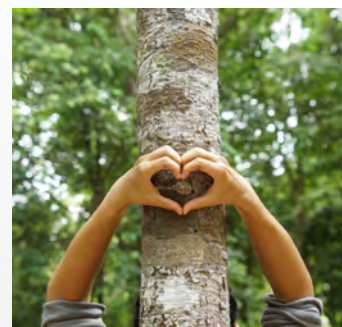


El valor de la sostenibilidad

Las actuaciones sostenibles generan un valor compartido por la compañía y por la sociedad. Por un lado, incrementan la competitividad de la empresa y al mismo tiempo ayudan a mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que opera.

Para medir el valor de la Responsabilidad Social en la organización, Iberia ha implementado la herramienta de medición "rsc2". Esta innovadora herramienta ha sido diseñada fruto de la colaboración entre Fundación Seres y McKinsey & Company, y permite analizar tanto el retorno económico como el impacto social de los proyectos.

rsc²
Indicador del valor de la responsabilidad social



Adhesión a iniciativas

Iberia está adherida a las siguientes iniciativas nacionales e internacionales, que utiliza como referencia permanente de su estrategia de sostenibilidad:

- 👍 Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Iberia, junto con otras 13 empresas del sector turístico, participa en el grupo de trabajo "Turismo responsable", que coordina la Red Española de Pacto Mundial.
- 👍 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- 👍 Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.
- 👍 Principios de buen gobierno corporativo de la OCDE.
- 👍 Programa de Empresas por una sociedad libre de violencia de género, del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.
- 👍 Código ético mundial para el turismo de la Organización Mundial del Turismo.
- 👍 Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, CITES.
- 👍 Declaración de United for Wildlife Transport Taskforce Buckingham Palace.



Principales proyectos sociales

Envera

Colaboramos activamente con esta entidad que atiende cada año a 1.500 personas con diversidad funcional, dispone de 330 plazas en servicios asistenciales y proporciona empleo a más de 400 personas con discapacidad.

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

Hemos apoyado la labor de Envera a lo largo de los 40 años de historia de la organización. En los centros especiales de empleo de Envera se realizan trabajos como el estuchado de la cubertería de nuestros aviones, la gestión documental o la lavandería, así como la gestión del inventario de los almacenes de componentes de aviones.



Ver vídeo



Mano a Mano



La ONG Mano a Mano, fundada en 1994 por empleados de Iberia, desarrolla proyectos en comedores sociales, escuelas y hospitales en España y otros países, como Guatemala, Cuba, Ecuador, Colombia, República Dominicana, Perú y Venezuela. Además, esta ONG aprovecha los espacios libres de las bodegas de carga de los vuelos de la compañía para enviar ayuda humanitaria a países afectados por catástrofes naturales o guerras.

Su compromiso con los desfavorecidos también llevó a Mano a Mano a desarrollar proyectos de salud infantil. En 2018, Iberia facilitó el traslado de 16 niños con enfermedades graves que requieran tratamiento médico urgente. Además, Iberia transportó 11 toneladas de carga de ayuda humanitaria con destino a Perú, Cuba, Ecuador, República Dominicana, Guatemala y Colombia.



Ver vídeo

Fundación Sepla Ayuda

Colaboramos con esta fundación, vinculada al sindicato de pilotos Sepla, en su objetivo de ayudar a las personas necesitadas, en especial menores de edad, en ámbitos como la alimentación, la educación y la asistencia sanitaria. Para ello, desarrollan proyectos educativos en Guinea Ecuatorial, Guatemala, Ecuador y también en Madrid.

Principales proyectos sociales



Ver vídeo

Unicef ✓

Iberia, Unicef y Amadeus renovamos en 2018 nuestro convenio de colaboración por tres años más. El principal objetivo del acuerdo, que está basado en microdonativos, es recaudar fondos para apoyar proyectos de vacunación y prevenir enfermedades como el sarampión, la polio o la tos ferina.

El proyecto, que se lanzó en 2013, permite a los clientes de Iberia realizar donaciones de entre 3 y 20 euros cuando compran un billete en la página web de la compañía. En sus cinco años de vigencia se han recaudado más de 943.000 euros, que han contribuido a financiar campañas de vacunación infantil contra la polio en Chad, la difteria, la tosferina y el tétanos en Angola, o la rubeola, el sarampión y las paperas en Cuba. En conjunto, más de un millón de niños han sido vacunados en estas campañas.

En 2018, con las donaciones de los clientes de Iberia a favor de UNICEF, se inmunizó contra la triple viral al 80% de los niños y niñas cubanos menores de 1 año.

Make a Wish ✓



Ver vídeo

Colaboramos desde 2001 como transportista oficial con Make a Wish Spain, 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 que les ayuden a superar emociones negativas, como el miedo, la angustia o la soledad. En este tiempo hemos contribuido a cumplir los sueños de más de 280 niños.

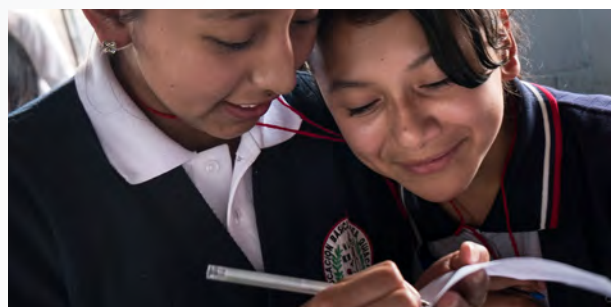


Principales proyectos sociales

Save the Children

Apoyamos la labor de Save the Children en su proyecto “Institutos Construyendo Paz”, que enseña herramientas para la vida a los niños de escuelas secundarias de Ciudad de Guatemala.

Este programa, que está obteniendo unos resultados muy positivos desde que se inició en 2014, tiene como objetivo llegar a 7.000 niños y adolescentes del país.



Juegaterapia

Desde 2016 hemos vendido en nuestros aviones más de 3.600 muñecos baby pelones para apoyar la lucha contra el cáncer infantil dentro y fuera de España, en el marco de la actividad de la Fundación Juegaterapia, que ayuda a los niños enfermos con proyectos lúdicos en hospitales y financia investigaciones oncológicas.



Fundación Integra

Iberia forma parte del patronato de Fundación Integra para apoyar a mujeres víctimas de violencia de género y fomentar su integración laboral.

Desde el año 2016, ofrecemos oportunidades de trabajo a este colectivo vulnerable. Asimismo, realizamos acciones de voluntariado impartiendo talleres de formación a personas en exclusión y mujeres víctimas de violencia de género, y desarrollamos campañas de sensibilización social. Mujeres directivas de Iberia participan en el programa “Leadership for a job”, iniciativa que busca aprovechar el conocimiento y experiencia de directivos de empresas para ponerlos al servicio de personas en severa exclusión social para que consigan un trabajo que pueda cambiar sus vidas.

Además, en 2018, Fundación Integra nos hizo entrega de la Mención Especial de Recursos Humanos, como reconocimiento a los esfuerzos de la compañía en apoyo de las personas en riesgo de exclusión.



Principales proyectos sociales



Ver vídeo

Organización Nacional de Trasplantes

Apoyamos activamente la labor de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT). Prestamos nuestros recursos para agilizar y facilitar el transporte de órganos hasta su destino, garantizando la supervivencia del órgano y la viabilidad del trasplante. Desde el año 2003 hemos transportado más de 400 órganos para trasplantes en nuestros aviones.

Apoyo a Guatemala



En 2018, colaboramos con el Gobierno de Guatemala para paliar las consecuencias de la erupción del Volcán de Fuego, que sepultó diversas comunidades del centro-sur del país.

Trasladamos a un equipo de la ONG Bomberos Unidos Sin Fronteras, que ayudó en las labores de atención a la población afectada y en la búsqueda de desaparecidos. También transportamos desinteresadamente una planta potabilizadora de agua. Guatemala fue el primer destino de Iberia en Centroamérica, hace más de 50 años.



Vestidos de rosa contra el cáncer

Nos sumamos al Día contra el Cáncer de Mama y, en colaboración con la AECC y Solán de Cabras, contribuimos a concienciar a la sociedad sobre la importancia de la prevención de esta enfermedad. Los aviones se vistieron de rosa, con detalles de este color en su interior, y los clientes recibieron botellas de agua con un envase rosa.



Principales proyectos ambientales



Renovación de la flota

En 2018 recibimos cinco nuevos aviones, cuyo consumo e impacto ambiental son sensiblemente menores que la flota a la que reemplazan:

- ...✈ Dos unidades del Airbus A320neo, una aeronave para rutas de corto y medio radio que reduce un 50% la huella sonora, un 50% las emisiones de NO_x y un 15% el consumo de combustible.
- ...✈ Una unidad del Airbus A330-200, utilizado en rutas internacionales de largo radio, cuyo consumo supone un ahorro final por avión de un 15% de queroseno.
- ...✈ Dos unidades del Airbus A350-900, que se emplea en rutas de largo radio, y que ahorra un 25% de combustible. La primera aeronave se entregó con biocombustible procedente de caña de azúcar, que potencia la reducción de emisiones hasta en un 30%.



Al cierre del ejercicio nuestra flota tenía una edad media de **10,79 años**.



Eficiencia de combustible

En 2018 continuamos desarrollando e implementando medidas adicionales para la reducción del consumo de combustible y, consecuentemente, de las emisiones de CO₂. Varias de estas medidas las realizamos con la colaboración del Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible (GSEC) de la Dirección de Operaciones, formado por pilotos voluntarios de las distintas flotas, cuyo objetivo es implementar buenas prácticas para el ahorro de combustible. En 2018, la puesta en marcha de este tipo de operaciones evitó la emisión de más de 7.208 toneladas de CO₂.



Otras medidas para reducir emisiones

Otra de las medidas para ajustar el consumo de combustible es 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, fomentando al máximo el uso de las instalaciones de tierra.

También permiten reducir el consumo medidas como la optimización del sistema de gestión de combustible, la búsqueda del nivel de vuelo óptimo mediante el sistema Nimbus, la optimización del combustible al alternativo mediante las mejoras en la política de aeropuertos alternativos más cercanos, y la reducción del combustible planificado para el uso de la APU en tierra.

Principales proyectos ambientales



Reciclaje de residuos de catering ➡

En octubre de 2018 comenzamos la implementación del proyecto LIFE Zero Cabin Waste, cuyo objetivo es crear un modelo de gestión sostenible para los residuos derivados del servicio de catering de los aviones. La iniciativa, que se desarrollará hasta diciembre de 2019, está liderada por Iberia, y en ella también participan Biogas Fuel Cell (BFC), ESCI-UPF, Ecoembes, Ferrovial y Gate Gourmet.

Gracias a su implementación vamos a conseguir reciclar el 80% de los residuos que se generan en las cabinas de nuestros vuelos y así evitar emitir 4.340t de CO₂ al año, equivalente a lo que emiten 340 vuelos entre Madrid y Barcelona.

Otra de las claves de la iniciativa radica en su capacidad para ser replicada por otras aerolíneas europeas. Según la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, al año se generan alrededor de 5,7 millones de toneladas de residuos en las cabinas de los aviones, por lo que lograr un modelo universal optimizaría de modo determinante su gestión. Asimismo, otro de los objetivos del LIFE Zero Cabin Waste es elaborar una guía con las principales directrices en la gestión de residuos de catering aéreo.



ZERO CABIN WASTE
LIFE15ENV/ES/000209



PROYECTO
CO-FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA
A TRAVÉS
DEL PROGRAMA LIFE



Aproximaciones “verdes” en Heathrow

Desde 2013, aplicamos en nuestros vuelos al aeropuerto londinense de Heathrow el procedimiento de aproximaciones en descenso continuado (CDA, por sus siglas en inglés), también llamadas verdes. Los CDA son un procedimiento por el cual la aeronave realiza una trayectoria descendiente continua, con el nivel mínimo de estabilizaciones de vuelo.

Con esta técnica se reducen las emisiones atmosféricas, el consumo de combustible y el ruido. En 2018, conseguimos una mejora del 7% en las aproximaciones y más del 85% de nuestros vuelos utilizaron este procedimiento en el aeropuerto de Heathrow.



Innovación en los equipos de tierra

Otra de las áreas donde estamos trabajando con el fin de reducir el consumo de combustible y las emisiones atmosféricas son los equipos que utilizamos en tierra con dos proyectos en marcha:

- ...✈ Catalizador. Se instala un dispositivo que facilita una combustión más limpia del combustible, lo que reduce la emisión de gases contaminantes y aumenta la potencia del motor. Su efectividad se ha confirmado tras más de un año de uso.
- ...✈ Telemetría. Estamos incorporando dispositivos de geolocalización en la flota de equipos de tierra para ser más eficientes en términos de consumo de combustible y emisiones y garantizar la seguridad en las operaciones en los aeropuertos.

Principales proyectos ambientales



Menos plástico



Como muestra de nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente hemos puesto en marcha una serie de iniciativas para reducir la generación de residuos en la atención a pasajeros en vuelo y en las salas Premium Lounge del Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

En vuelo, se ha sustituido la bolsa de plástico que envolvía los auriculares de Business por una vitola de papel. Este pequeño gesto supone una reducción de unas 436.000 bolsas y un ahorro de 1.500 kilos de plástico al año.

En las salas Premium Lounge de Madrid se han cambiado los envases de plástico por vidrio retornable y se ha pedido a los proveedores que eviten el envoltorio individual para algunos productos. Todo ello va a suponer una reducción anual de casi 1 millón de latas (23,5 toneladas) y 200.000 envases de plástico (6.500 kg).

Además, más de la mitad del antiguo mobiliario de la sala Premium Dalí, recientemente renovada, se ha reutilizado o donado a organizaciones sin ánimo de lucro.



Ahorro de energía en instalaciones

Para mejorar la eficiencia en el consumo energético, hemos sustituido la iluminación convencional por un sistema LED en el terminal de carga de Madrid y en el taller de motores. En 2018 este cambio afectó a 665.180 KWh de la terminal de carga y a 2.679.979,07 KWh de las instalaciones del taller.



Principales proyectos ambientales



Protección de especies en peligro de extinción

Colaboramos estrechamente en la protección de especies en peligro de extinción. Desde 1986 estamos adheridos a la Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITES) y por tanto no aceptamos el transporte de estas especies. Además, prestamos apoyo a distintas instituciones y participamos activamente en la devolución de animales sustraídos ilegalmente de sus hábitats naturales.

Asimismo, como miembro del Grupo IAG, Iberia se ha unido a la declaración de United for Wildlife Transport Taskforce Buckingham Palace. Su propósito es reducir los niveles de tráfico de animales en riesgo de extinción mediante la mejora del intercambio de información entre las autoridades aduaneras y las aerolíneas, así como aumentar la concienciación entre clientes y empleados.



Gestión ambiental

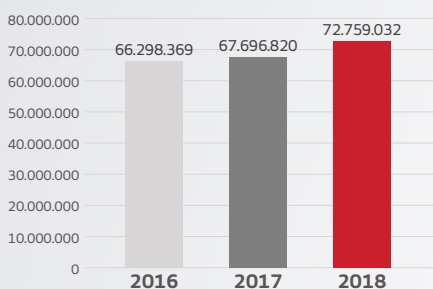
En 2018 avanzamos en la certificación y el cumplimiento de los criterios medioambientales internacionales:

- ✈ ... La compañía verificó con Aenor su sistema de seguimiento y notificación de las emisiones de CO₂ en sus operaciones de vuelo intraeuropeas y de tierra (las zonas industriales).
- ✈ ... La flota de Iberia cumplió con los estándares medioambientales de la Organización de Aviación Civil Internacional en relación con las emisiones acústicas y con la calidad del aire en los entornos aeroportuarios por debajo de 900 metros.
- ✈ ... La estrategia de gestión medioambiental de las operaciones en tierra está basada en sistemas internos, otros certificados externamente, y procedimientos específicos que cubren el 100% de sus actividades con vinculación ambiental.
- ✈ ... Los servicios aeroportuarios disponen de la certificación de Aenor para su sistema integrado de calidad (norma ISO 9001) y de medio ambiente (ISO 14001). Cubre la actividad de las más de 29 escalas de la red nacional de aeropuertos.

Una parte importante de la estrategia de sostenibilidad ambiental de la compañía es la transparencia, y por ello hemos calculado y auditado la huella de carbono de las operaciones vuelo de 2018 conforme a la Norma UNE-EN ISO 14064-1.

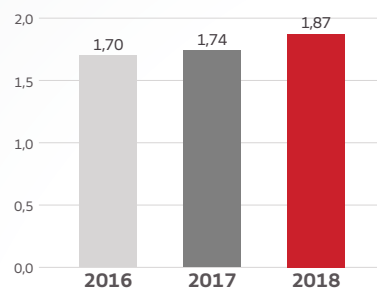
Indicadores ambientales

Consumo de energía interno total (Gj)



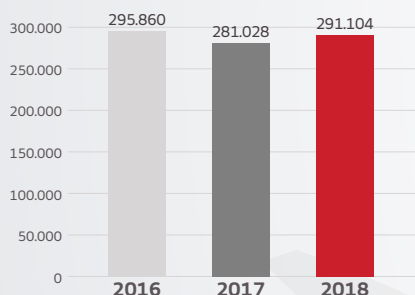
El 98,9% de la energía es consumida en las operaciones de vuelo, que utilizan como fuente de combustión el queroseno de aviación (Jet-A1), cuyas ventajas económicas y técnicas hacen inviable hasta la fecha el uso de opciones alternativas. El resto de energía (1,1%) es consumida en las operaciones en tierra.

Combustible para reactores aviones de Iberia e Iberia Express (millones de toneladas)

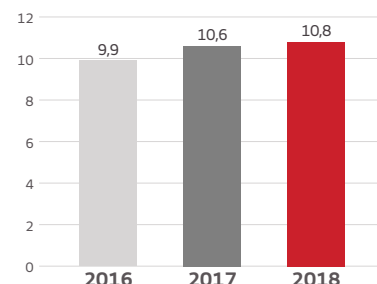


El dato de Iberia operador en 2018 es 1,68 millones de toneladas.

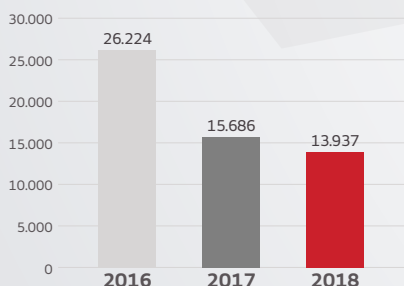
Consumo de energía eléctrica total (Gj)



Edad media de flota (años)

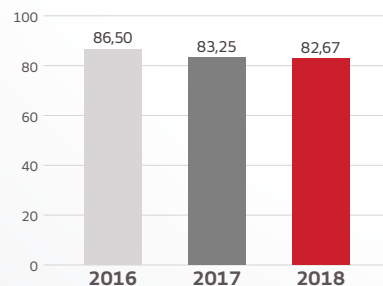


Consumos energéticos fuera de la organización - Actividades de catering (Gj)



En cuanto a los consumos energéticos fuera de la organización se han considerado los relacionados con las actividades de *catering*, cuya cantidad total asciende a 13.937 Gj. El tipo de combustible contabilizado es el gasóleo A, consumido en los desplazamientos de los vehículos de catering. El consumo se ha reducido en los últimos años con la aplicación del sistema *multileg*, que permite optimizar el número de viajes de los camiones al avión.

Intensidad de emisiones por operaciones vuelo (gCO₂/por pasajero - km transportado)

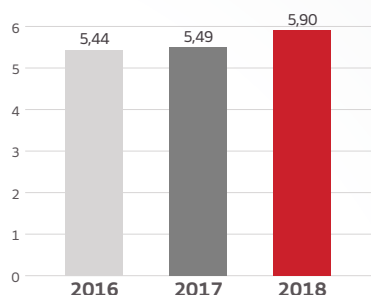


La intensidad energética de las operaciones de vuelo se mide en gramos de CO₂ emitidos por pasajero - kilómetro transportado. Para calcular este dato se utilizan los litros de combustible consumidos por la compañía, convertidos primero en kilogramos y después en emisiones (1kg de queroseno equivale a 3,15 kg de CO₂), que a su vez se dividen entre los datos de producción. En 2018 Iberia registró una intensidad energética de 82,67 gramos de CO₂ por pasajero - kilómetro transportado, un 7,76 % menos que el año 2014, que es considerado como año base. La reducción anual media de los últimos cuatro años es del 1,94%.

Indicadores ambientales



Emisiones directas de GEI, Alcance 1 (millones de toneladas de CO₂ e)

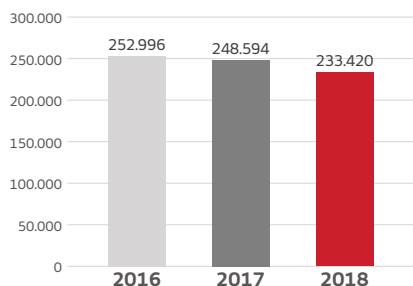


*Datos de Iberia e Iberia Express

El incremento de emisiones directas en el año 2018 se debe al aumento de las operaciones de vuelos y del número de aeronaves. El dato correspondiente a Iberia operador en 2018 es de 5,297 millones de toneladas de CO₂ en operaciones de vuelo y tierra.

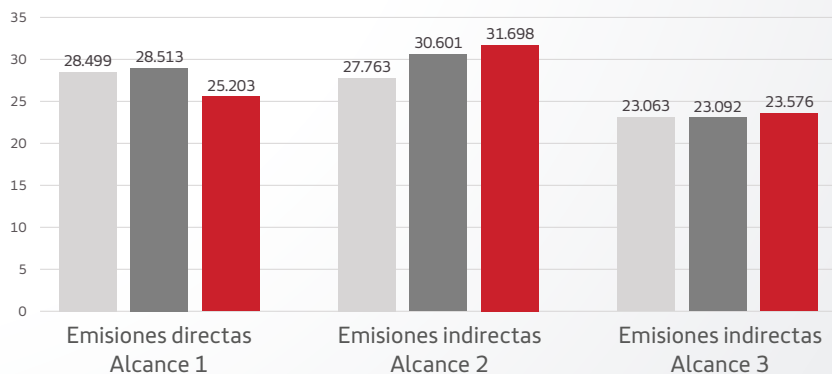


Consumo de agua (m³)



El consumo total de agua se redujo en 2018 un 6,1% con respecto al año anterior, gracias principalmente a la implementación de políticas de ahorro, como cambios en los modelos de trabajo o las campañas de sensibilización llevadas a cabo entre los empleados.

Emisiones tierra (toneladas de CO₂)



*La fuente de los datos de factores de emisión que se toman para hacer los cálculos de emisiones de CO₂ es la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

*Fe de erratas: los datos de 2016 y 2017 publicados en el Informe de Sostenibilidad 2017 eran datos no consolidados y los datos de factores de emisión utilizados para el cálculo eran del año anterior.

2016 2017 2018

- ✈ Emisiones directas (Alcance 1). Son emisiones de calderas y grupos electrógenos de gasóleo y gas natural; además de las emisiones producidas por los vehículos de gasóleo cuando realizan las labores de asistencia a las aeronaves. Se redujeron un 11,6% en 2018 por la sustitución de calderas y grupos electrógenos de gasóleo y el aumento de la flota de vehículos eléctricos propiedad de Iberia.
- ✈ Emisiones indirectas (Alcance 2). Son las emitidas en la producción de electricidad que se consume en las instalaciones de la compañía. Aumentaron un 3,5% (ver 8.1 Resumen de consumos / Consumo de energía interno) por el mayor consumo de energía eléctrica y el mix energético español.
- ✈ Otras emisiones indirectas (Alcance 3). Son producidas por los servicios de *catering* y el transporte de empleados al lugar de trabajo. Se incrementaron un 2% debido al aumento de la plantilla.



Carta del
Presidente



Perfil de Iberia



Gobierno y
grupos de interés



**Desempeño
sostenible**



Materialidad



Anexo -
Contenidos GRI



Indicadores ambientales



✈ Calidad del aire local

Los estándares de emisiones de gases como el óxido de nitrógeno (NO_x) y 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.

- ✈ 100% de cumplimiento con los estándares de NO_x de los CAEP 1 y 2 de OACI.
- ✈ 100% de cumplimiento en cuanto a las buenas prácticas definidas en el CAEP4.
- ✈ Si bien los estándares más restrictivos en el CAEP 6 y CAEP 8 no son de aplicación a los motores de los aviones de la compañía, se ha analizado su grado de cumplimiento como ejercicio de buena práctica, alcanzándose un 85% y un 32%, respectivamente. En los próximos años se espera un aumento de estos porcentajes por la introducción de la nueva flota A-350 y A-320 NEO.

✈ Ruido

- ✈ 100% de cumplimiento del estándar de ruido definido en el CAEP 3.
- ✈ 100% de la flota cumple con el CAEP 4.
- ✈ 28% de cumplimiento con el nuevo estándar CAEP 14.

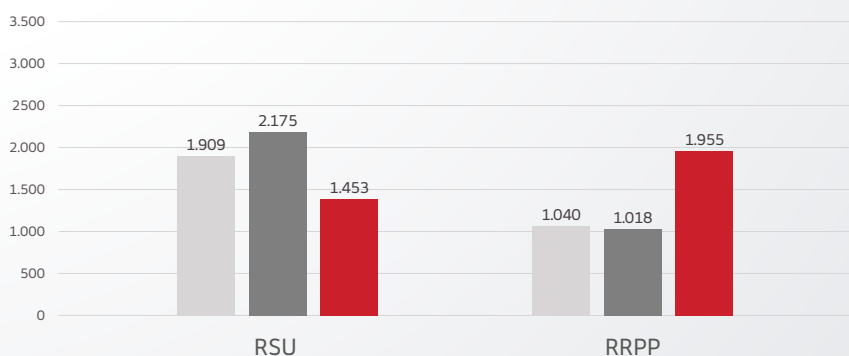


Para atenuar el impacto del ruido de las operaciones, realizamos los procedimientos operativos establecidos por la Dirección General de Aviación Civil española: hacemos un uso limitado de los motores auxiliares en los aeropuertos, reducimos la utilización del freno por inversión del empuje (reversa) y seguimos las rutas establecidas por el control aéreo de entrada y salida de los aeropuertos.

✈ Efluentes

El agua utilizada en las instalaciones industriales de Iberia en Madrid es tratada por las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR). En 2018, se vertieron 96.215 metros cúbicos a una EDAR urbana que vierte al río Jarama.

✈ Residuos



Iberia produjo 1.453,23 toneladas de residuos sólidos urbanos (RSU), como consecuencia de su actividad en zonas industriales, en los aeropuertos y en la gestión de la carga.

Los residuos peligrosos (RRPP) se elevaron a 1.955,34 toneladas. Estos residuos fueron entregados a gestores autorizados, los cuales definen el método de eliminación.

2016 2017 2018





Materialidad



Aspectos materiales
para cada grupo de interés

Aspectos materiales para cada grupo de interés

Este análisis se actualiza 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.

Grupo de interés	Aspecto general	Aspecto específico	Apartado Informe RC
Clientes	Clientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico	Responsabilidad sobre productos <ul style="list-style-type: none"> - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. - Encuestas de satisfacción de los clientes. 	Perfil de Iberia>2017 en cifras > Resultados económicos - Perfil de Iberia>2017 en cifras > Actividad - Perfil de Iberia>2017 en cifras > Calidad del servicio
		Aspectos económicos <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos. 	2017 en cifras > Resultados económicos
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de formación para empleados. 	Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Formación
Sociedad	Asociaciones de líneas aéreas y alianzas	Medio ambiente <ul style="list-style-type: none"> - Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios. - Multas y sanciones por incumplimientos medioambientales. 	Principales proyectos ambientales 2017 - Indicadores ambientales
		Responsabilidad sobre productos <ul style="list-style-type: none"> - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. 	Gobierno y grupos de interés - Perfil de Iberia
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...) - Relaciones laborales entre la empresa y los empleados. - Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades). 	Perfil de Iberia>2017 en cifras>- Formación - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Plantilla - Perfil de Iberia>2017 en cifras > Diversidad e igualdad de oportunidades - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Personas con discapacidad
	Medios de Comunicación y Sociedad en general	Responsabilidad sobre productos <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Gobierno y grupos de interés - Perfil de Iberia
		Aspectos económicos <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos. 	2017 en cifras > Resultados económicos
		Medio ambiente <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Principales proyectos ambientales 2017 - Indicadores ambientales



Grupo de Interés		Aspecto General	Aspecto Específico	Apartado Informe RC
Sociedad	ONG y entidades sociales.	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Centros con programas de desarrollo para la comunidad local. - Evaluación de la repercusión social de proveedores. 	Desempeño Sostenible > Principales proyectos sociales 2017
		Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Gobierno y grupos de interés > Derechos humanos
		Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades). 	Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Diversidad e igualdad de oportunidades
Regulador	Administraciones Públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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). 	Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Formación - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Plantilla - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Diversidad e igualdad de oportunidades - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Personas con discapacidad - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Seguridad y salud - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Selección y talento
		Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones. 	Gobierno y grupos de interés > Estructura de Gobierno IAG-Iberia
Proveedores	Proveedores y subcontratistas	Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico de Iberia. 	2017 en cifras > Resultados económicos
		Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación medioambiental de los proveedores. 	Desempeño sostenible
Accionistas	Accionistas del Grupo IAG. Analistas de Mercado	Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones. 	Gobierno y grupos de interés > Estructura de Gobierno IAG-Iberia
		Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos. 	2017 en cifras > Resultados económicos
		Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Energía consumida en el desarrollo de operaciones. - Agua consumida y reciclada. - 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). 	Principales proyectos ambientales 2017 - Indicadores ambientales
		Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Centros con programas de desarrollo para la comunidad local. - Medidas adoptadas por Iberia para luchar contra la corrupción. 	Desempeño Sostenible > Principales proyectos sociales 2017 - Gobierno y grupos de interés > Política anticorrupción





Anexo - Contenidos Global Reporting Initiative

Índice de contenidos GRI

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI-102: Contenidos Generales 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA SOCIEDAD UNIPERSONAL	No
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes	Páginas 13 y 17; IBERIA LÍNEAS AÉREAS; IBERIA AIRPORT SERVICES; IBERIA MANTENIMIENTO	No
102-3	Ubicación de la sede	C/ Martínez Villergas, 49 28027, MADRID (ESPAÑA)	No
102-4	Países donde opera la organización	15	No
102-5	Propiedad y forma jurídica	SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL. Pertenece a los accionistas de International Airlines Group (IAG)	No
102-6	Mercados servidos	15	No
102-7	Tamaño de la organización	15-17, 20, 21 y 24	No
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	24-29	No
102-9	Cadena de suministro	41	No
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4, 5 y 8-11	No
102-11	Principio o enfoque de precaución	38	No
102-12	Iniciativas externas	44-49	No
102-13	Afiliación a asociaciones	18	No
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración del máximo responsable	4 y 5	No
102-15	Principales efectos, riesgos y oportunidades	35 y 38	No
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	12, 13, 39 y 41	No
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	40	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	34	No
102-19	Delegación de autoridad	34 y 35	No
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	34 y 35	No
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	35-37	No
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	34 y 35	No
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Luis Gallego, presidente ejecutivo de Iberia	No
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	34 y 35	No
102-25	Conflictos de interés	34, 35 y 38	No
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	34 y 35	No
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	35	No
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	35 y 40	No
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	35 y 40	No
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	38 y 40	No
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	38 y 40	No
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	35	No
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	34-38 y 40	No
102-34	Naturaleza y número de preocupaciones importantes	34, 35, 38, 40 y 41	No
102-35	Políticas de remuneración	Página 4 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018	 No
102-36	Procesos para determinar la remuneración	Página 4 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018	 No
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Página 2 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018	 No
102-38	Ratio de compensación total anual	Página 17 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018	 No
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Páginas 5 y 18 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018	 No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de los grupos de interés	36 y 37	No
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	25, 26 y 45	No
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	36, 37, 60 y 61	No
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	36, 37, 60 y 61	No
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	36, 37, 60 y 61	No
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	IB OPCI Holding S.L. Iberia LAE S.A. Operadora Iberia Express Cargosur S.A. Cacesa Sociedad Auxiliar Logística Aeroportuaria Iberia Tecnología Iberia Desarrollo Barcelona Binter Finance Iberia Mexico, S.A.	No
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	60 y 61	No
102-47	Lista de los temas materiales	60 y 61	No
102-48	Reexpresión de la información	Para la elaboración de esta Memoria se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad ya realizado en 2014, y revisado en 2017	No
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Para la elaboración de esta Memoria se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad ya realizado en 2014, y revisado en 2017. El informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI	No
102-50	Periodo objetivo del informe	2018	No
102-51	Fecha del último informe	2017	No
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	No
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	responsabilidadcorporativa@iberia.es	No
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de la Estándares GRI	No
102-55	Índice de contenidos GRI	64 y 79	No
102-56	Verificación externa	Este informe no ha sido verificado externamente	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
Temas Materiales: Dimensión Económica			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	20, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	20, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20, 60 y 61	No
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	20	No
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	50-53	No
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	20 y 21	No
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	20 y 21	No
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	15, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 60 y 61	No
202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	26	No
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	25	No
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	20, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	20, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20, 60 y 61	No
203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	20	No
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	20 y 21	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 60 y 61	No
204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	El 100% de las adquisiciones realizadas en países con operaciones significativas (Europa, América, Asia y África) se destina a proveedores locales	No
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 60 y 61	No
205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	41	No
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	41	No
205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	En 2018 se realizaron 103 due diligence aunque no se ha confirmado ningún caso de corrupción.	No
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	40, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40, 60 y 61	No
206-1	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	No ha habido ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
Dimensión Ambiental			
GRI 301: MATERIALES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 60 y 61	No
301-1	Materiales por peso o volumen	La actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo	No
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	La actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo	No
301-3	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	La actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo	No
GRI 302: ENERGÍA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
302-1	Consumo energético interno	54	No
302-2	Consumo energético externo	54	No
302-3	Intensidad energética	54	No
302-4	Reducción del consumo energético	54	No
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	54	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 303: AGUA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
303-1	Captación total de agua según la fuente	55	No
303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	55 y 57	No
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	55 y 57	No
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
304-1	Instalaciones operativas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad	No
304-2	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad.	No
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	51 y 53	No
304-4	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	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 305: EMISIONES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	54 y 55	No
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	54 y 55	No
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	54 y 55	No
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	54 y 55	No
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	54-56	No
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	54-56. La metodología existente (definida por OACI) está basada únicamente en los ciclos LTO (despegue y aterrizaje)	No
305-7	NO _x , SO _x , y otras emisiones atmosféricas significativas	54-56. La metodología existente (definida por OACI) está basada únicamente en los ciclos LTO (despegue y aterrizaje)	No
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
306-1	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	57	No
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	57	No
306-3	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Durante el ejercicio cubierto esta memoria no se han producido derrames significativos	No
306-4	Peso de los residuos transportados, importados, exportados	57	No
306-5	Masas de agua y hábitats relacionados afectados por vertidos y escorrentía	No ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por vertidos de agua.	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	40, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40, 60 y 61	No
307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Los gastos medioambientales en el año 2018 ascienden a 11,72 millones de euros, esta cantidad se desglosa en reparaciones y conservación medioambiental (0,74 millón de euros), gastos de personal asociados a gestión ambiental (0,70millón de euros), derechos de emisión (8,5 millones de euros), tributos medioambientales (1,78 millones de euros)	No
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 60 y 61	No
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	41	No
308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	41	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
Dimensión Social			
GRI 401: EMPLEO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	27, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 60 y 61	No
401-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	24-27	No
401-2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	24	No
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	26	No
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	23-25	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	28, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28, 60 y 61	No
403-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	29	No
403-2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	29	No
403-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Todas las actividades cuentan con las medidas de prevención/protección adecuadas	No
403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	En España los aspectos de SST, incluyendo la consulta y participación, está regulada por Ley	No
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	31, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	31, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31, 60 y 61	No
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	30	No
404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	30, 31	No
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	31	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	27, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 60 y 61	No
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	25	No
405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	25	No
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	27, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 60 y 61	No
406-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	27, 60 y 61	No
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
407-1	Centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados	27	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omissiones
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
408-1	Centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	38, 41, 44	No
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
409-1	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso	38, 41, 44	No
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	13, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	13, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13, 60 y 61	No
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos	41, 44	No
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	No se han producido	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
412-1	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	41, 44 No se han recibido evaluaciones de este tipo en los centros de trabajo	No
412-2	Horas de formación a empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	30, 41	No
412-3	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos	41	No
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	38, 40, 41 y 44-49	No
413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	51, 53	No
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 60 y 61	No
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	41	No
414-2	Impactos negativos significativos en materia social, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	41	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	No se han producido	No
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	13, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	13, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13, 60 y 61	No
416-1	Categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para mejorarlos	13-16, 22 y 23	No
416-2	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	23	No
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios	13 En relación al servicio de catering a bordo, la gestión corresponde a los proveedores específicos	No
417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	41	No
417-3	Número de casos de incumplimiento en las comunicaciones de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio	No se han producido	No

Estándar GRI	Contenido	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	No
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	En el año 2018, Iberia llevó a cabo la adecuación al Reglamento Europeo de Protección de Datos. Tras esta adecuación, no ha habido reclamaciones de clientes sobre la privacidad de los datos. Previo a la adecuación no ha habido ninguna violación ni requerimiento por parte de la AEPD. Asimismo, cabe indicar que durante el año 2018 no ha habido brechas de seguridad que hayan implicado fuga de datos de clientes, empleados, exempleados o candidatos de Iberia	No
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44, 60 y 61	No
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 60 y 61	No
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 60 y 61	No
419-1	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	No ha habido multas significativas ni sanciones no monetarias relevantes en 2018	No



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

Calle Martínez Villergas, 49 - 28027, Madrid

Teléfono - 901 111 500

www.iberia.com/

grupo.iberia.es/portal/site/WebCorporativa/