



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2007

Unimos personas, acercamos culturas



Índice

- 180** Acerca de esta Memoria
- 182** IBERIA responsable
- 194** Los clientes
- 202** Dimensión económica
- 210** Los empleados
- 223** Dimensión social
- 232** Dimensión ambiental
- 250** Anexos

Acerca de esta Memoria

0. Acerca de esta Memoria

El presente informe se elabora anualmente, y tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información de los diferentes grupos de interés de IBERIA, L.A.E., S.A. –en adelante, *IBERIA* o la *compañía*–: clientes, accionistas, empleados y proveedores, entre otros.

Para una mejor comprensión en estas páginas se estructura la información de la gestión en IBERIA a través de los tres vértices del desarrollo sostenible: económico, ambiental y social, en aplicación de la Política de Responsabilidad Corporativa adoptada por la compañía. Precisamente, esta Memoria complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas, y que puede descargarse en la página web de IBERIA: <http://grupo.iberia.es>, en la que también se pueden consultar los informes de años anteriores (2006 y 2005).

La información contenida en esta memoria ha sido revisada y verificada por la alta dirección de la compañía, y externamente por AENOR, entidad acreditada de certificación, según la guía *Global Reporting Initiative*, GRI 3.0 y sus principios (ver informe de verificación en los Anexos de esta Memoria).

Auto-declaración del nivel de aplicación* de la Guía GRI3 correspondiente a "A+"

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



* La nueva guía de GRI establece un nivel de aplicación que va desde C a A+ (C, C+, B, B+, A y A+). Los requisitos que se han de cumplir para recibir reconocimiento de nivel de aplicación A+ son los más numerosos y exigentes de toda la escala.

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

- IBERIA es la compañía aérea líder en España y en el mercado Europa-América Latina.
- Es una de las compañías de red más rentables, con doce años consecutivos de beneficios.
- Vuela a más de 100 destinos en todo el mundo, con presencia en 40 países de Europa, América, África y Oriente Próximo.
- Cuenta con una de las flotas más jóvenes del sector, con más de 135 aviones.
- El capital humano está formado por más de 23.500 empleados.
- IBERIA cotiza en la Bolsa Española desde el año 2001, formando parte del selectivo IBEX 35. En 2007-08, una vez más, es miembro del Dow Jones Sustainability World Index.
- Es miembro fundador de oneworld, alianza de aerolíneas que abarca todo el planeta, también integrada por: American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Lan Chile, Malev, Qantas y Royal Jordanian.
- Es la novena compañía del mundo en la industria del mantenimiento de aviones, motores y componentes, dando servicio a más de 100 clientes de todo el mundo.
- Es el primer operador de *handling* –asistencia en tierra de pasajeros y aviones– de España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles.

IBERIA responsable

1. IBERIA responsable

En este año 2007, IBERIA ha cumplido el 80 aniversario de su fundación como compañía aérea, y, tanto por sus resultados generados en la última década, como por su capacidad de adaptación a los diversos retos que se han ido presentando en el sector, podemos afirmar que IBERIA es una empresa sostenible, como así esta siendo reconocida de acuerdo a los estándares internacionales actuales.



IBERIA tiene intención de asegurar también que su gestión futura será sostenible, y para ello articula una Política de Responsabilidad Corporativa que establece qué se entiende en la compañía por sostenibilidad, cuáles son sus principios y objetivos, y cómo se despliegan y aplican en las diversas áreas de gestión de la empresa.

1.1 Política de Responsabilidad Corporativa

IBERIA considera que el adecuado desarrollo económico de la Compañía debe ser compatible con el compromiso social y el respeto al medio ambiente, de tal forma que se satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las necesidades futuras, contribuyendo así a un desarrollo sostenible.

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

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

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

Nuestra visión: IBERIA quiere ser líder en satisfacción del cliente, innovación y rentabilidad económica y social:

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

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

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

La responsabilidad corporativa se integra en los diferentes sistemas de gestión que se van implantando en la compañía: Plan Director, Riesgos, Control Interno, Seguridad, Calidad, Medio Ambiente, Salud laboral, Compras, etc. Todos ellos incorporan la evaluación y la mejora continua en su aplicación, y establecen medidas de control para asegurar que la gestión de las actividades que se desarrollan en la empresa es sostenible.

Esta política se concreta en los siguientes objetivos:

Objetivos generales de responsabilidad corporativa en IBERIA

- Mantener una posición de liderazgo en rentabilidad económica.
- Obtener el reconocimiento de la sociedad en términos de transparencia y compromiso social.
- Gestionar adecuadamente la utilización de los recursos naturales derivada del desarrollo de sus negocios, cumpliendo la legislación y normativas vigentes en materia medioambiental.

- Responder a las principales preocupaciones de los grupos con los que la empresa se relaciona:
- Cumplir con las expectativas de sus clientes y accionistas en cuanto al respeto de los valores de protección de los derechos humanos, respeto al entorno y distribución de la riqueza.
- Apoyar las iniciativas y los proyectos de carácter humanitario promovidos por sus empleados.
- Fomentar el desarrollo personal, laboral y social de sus trabajadores.
- Promover el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios.
- Participar en proyectos de desarrollo socioeconómico, cultural, educativo y deportivo allí donde se desarrollen sus actividades.

1.2 IBERIA en el sector: sus tres negocios

El transporte aéreo es un sector altamente estratégico, con un impacto económico mundial estimado en 3 billones de dólares, lo que equivale al 8% del PIB mundial. Es el responsable del 2% de las emisiones de CO₂ a la atmósfera, y la infraestructura aérea utiliza solo una pequeña superficie del suelo dedicado al transporte, cifrada en un 1% para la Unión Europea.

En el cuadro se muestran las diferentes contribuciones e impactos que el transporte aéreo genera en los ámbitos económico, social y ambiental:



- **Comercio internacional:** Se calcula que el 25% de las ventas de las empresas a nivel mundial dependen de los servicios que presta el transporte aéreo.

Aualmente más de 2.000 millones de pasajeros son transportados por la aviación comercial en el mundo.

- **Sector turístico:** el transporte aéreo está íntimamente relacionado con el sector del turismo. Por ejemplo, en España más del 70% de los turistas extranjeros que visitan el país lo hacen por avión.
- **Empleo:** el transporte aéreo genera 29 millones de puestos de trabajo en todo el mundo, entre empleos directos, indirectos e inducidos.
- **Desarrollo regional e integración:** el transporte aéreo facilita el acceso a zonas aisladas y es la única alternativa en distancias largas, lo que permite nuevas oportunidades de negocio y empleo. Favorece la cohesión y prosperidad.

El transporte aéreo ha sido reconocido por la Unión Europea como un instrumento indispensable para el crecimiento económico.

- **Seguridad:** Es el medio de transporte más seguro, con diferencia.
- **Ecosistemas e Infraestructuras:** Las infraestructuras necesarias son principalmente las zonas aeroportuarias, con lo que las barreras en los ecosistemas son limitadas. Al mismo tiempo los recursos naturales utilizados para la construcción de dichas infraestructuras son también reducidos comparados con otros modos de transporte.
- **Ruido y población afectada:** Los avances tecnológicos están permitiendo reducir la contaminación acústica significativamente. También la legislación avanza a favor de la protección de la población y, comparado con otros modos de transporte, el número de personas afectadas es reducido.

La industria aeronáutica es uno de los principales motores tecnológicos del mundo.

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

- El mantenimiento de aeronaves, motores y componentes^(*).
 - La asistencia en tierra (*handling*) de pasajeros y de aviones.
- Cada uno de ellos tiene sus propias características de mercado:

Transporte aéreo de pasajeros y mercancías

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

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

Mantenimiento de aeronaves, motores y componentes

El mercado de MRO (Maintenance, Repair & Overhaul) actualmente tiene tres tendencias:

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

Asistencia en aeropuertos

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

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

El Plan Director de IBERIA está orientado a la potenciación de estos tres negocios, tratando de optimizar sus procesos y los resultados de cada uno a través de la calidad de sus productos y servicios.

El siguiente esquema muestra la participación de cada uno de los negocios mencionados en las operaciones relacionadas con la realización de un vuelo en cualquier aeropuerto:



(*) Conocido internacionalmente como MRO (Maintenance, Repair & Overhaul)

1.3 IBERIA en la sociedad: sus grupos de interés

IBERIA, como parte integrante de la sociedad en la que desarrolla sus negocios, ha tenido en cuenta sus principales demandas durante 2007:

- **Preocupación por el cambio climático:**

Un año más, IBERIA ha aplicado los planes de renovación de su flota de aviones como principal estrategia para la reducción de su consumo de combustible, y, por tanto, de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

En cuanto a las operaciones de tierra, sus certificaciones según la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 cubren la totalidad de los aspectos medioambientales significativos derivados de las actividades de la compañía.

Más información en la dimensión ambiental de esta Memoria.

- **Necesidad creciente de movilidad:**

IBERIA ha aumentado significativamente en 2007 sus rutas internacionales, especialmente con EEUU y Europa del Este. En total, 7 nuevos destinos, uno de los años que más rutas se han inaugurado en la última década.

Paralelamente, la compañía ha aumentado el número de vuelos a muchos de sus destinos habituales en América, Europa y África.

Junto a la franquicia AirNostrum y a su participada Clickair, cubre prácticamente la totalidad de los destinos de la península y de las islas Baleares y Canarias.

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

Más información en la dimensión económica de esta Memoria.

- **Respeto por los derechos humanos:**

Como empresa socialmente responsable, IBERIA integra y contempla en sus operaciones el respeto por los derechos humanos, basándose en los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Para el lector especializado, en los Anexos de esta Memoria se puede consultar una tabla en la que se especifican las páginas que detallan las acciones que lleva a cabo la compañía para cumplir con cada uno de estos principios.

- **Ayuda humanitaria:**

IBERIA está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio a través de aportaciones económicas y de recursos para proyectos de acción social, especialmente los promovidos por sus empleados, tal y como se detalla en la dimensión social de esta Memoria.

- **Desarrollo regional e integración:**

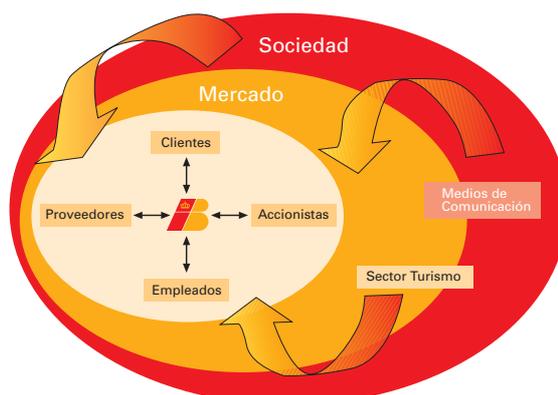
Además de su presencia internacional, IBERIA desarrolla su negocio de *handling* en la mayoría de los aeropuertos de España, con una media de 9.600 empleos directos al año.

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

Las unidades de negocio desarrollan numerosos proyectos con carácter innovador que se implantan en todas las escalas y aeropuertos de la red.

Relación de IBERIA con sus grupos de interés

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



IBERIA entiende la empresa como un ecosistema cooperativo, con una meta común: **la mejora continua.**

A continuación se exponen las principales acciones realizadas y previstas durante los ejercicios 2007 y 2008 en relación con los grupos de interés:

Grupo de interés	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2007/08
Cientes: Pasajeros	Permanentes: www.iberia.com relacionesclientes@iberia.com customerrelations@iberia.com Serviberia (servicio H24) Oficinas de venta directa • Departamento dedicado a la atención al cliente • Programa de fidelización Iberia Plus y seguimiento personalizado a través de herramientas CRM • Encuestas de calidad percibida • Informes de los sobrecargos Publicaciones: • Revista Ronda Iberia • Diario Iberia Universal • Revista Iberia Plus • Revista Excelente	• Puntualidad • Calidad de servicio • Transparencia en precios • Seguridad	• 7 nuevos destinos en 2007. • Mejora de la puntualidad a través de la revisión permanente de los procesos operativos. • Nuevo modelo de obtención y análisis del Nivel de Calidad Percibida del servicio (en curso). • Desarrollo y consolidación del Sistema Integrado de Medida de la Calidad –SIMCA (en curso). • Iberia.com: – Web de reclamaciones para agilizar el tiempo de resolución de incidencias. – Herramienta <i>flex-pricer</i> que, mediante el ofrecimiento de fechas alternativas, facilita la obtención del billete con una tarifa más favorable. – Centro de Atención Iberia Equipajes (CAT). • Certificación de seguridad IATA's Operational Safety Audit – IOSA. • Certificación ISO 9001:2000 de la Unidad de Atención al Cliente (en curso).
Cientes: Agentes de carga	www.iberia-cargo.com cgocenter@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2000	• Seguridad • Puntualidad • Sostenibilidad	• Desarrollo de nuevos procedimientos de seguridad: controles, verificaciones, vigilancias. • Certificación IOSA. • Implantación del billete electrónico para realizar envíos de mercancía, lo que supone la eliminación del papel, así como la simplificación de procesos.
Cientes: Compañías aéreas	Negocio de Mantenimiento Aeronáutico: www.iberiamaintenance.com maintenance@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2000 Negocio de Asistencia en aeropuertos: http://handling.iberia.es airportservices@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2000	• Puntualidad • Fiabilidad • Calidad • Seguridad • Sostenibilidad	• Extensión de la ISO 14001:2004 a la zona industrial de Barajas, con lo que todas las actividades de <i>handling</i> y mantenimiento están ya certificadas en gestión ambiental. • Certificación IOSA. • Proyecto construcción de Hangar de mantenimiento en Barcelona (en curso). • Proyecto optimización gestión del <i>handling</i> (en curso). • Talleres de álabes y de trenes de aterrizaje (en curso).

Grupo de interés	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2007/08
Accionistas	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Departamento de la compañía dedicado exclusivamente a la relación con los inversores y accionistas: invesrel@iberia.es Sección específica en la web de IBERIA para los inversores y accionistas: http://grupo.iberia.es Información pública y puntual de todos los hechos relevantes, también a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación trimestral del Boletín del Accionista en http://grupo.iberia.es Informes anuales y Junta General de Accionistas Día del Inversor y del Analista 	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Responsabilidad Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema informático interno para el registro de operaciones de compra/venta de acciones por parte de los directivos de la compañía, de acuerdo con las pautas de buen gobierno corporativo y como apoyo al Código de Conducta en materia de valores (en curso). Aplicación web para facilitar un servicio de suministro de información personalizada relativa a IBERIA a aquellos inversores o accionistas que así lo requieran (en curso). Eventos para el mantenimiento de la relación periódica con inversores. Desarrollo de nuevas funcionalidades en la página web de accionistas (en curso).
Empleados	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Intranet / Extranet de Iberia: <i>IBpróxima</i> Portal del Empleado: <i>IBpersonas</i> Buzones de sugerencias en IBpróxima e IBpersonas Tablones de anuncios, tanto <i>online</i> como físicos Programa de reconocimiento a las propuestas de mejora de los empleados <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comités de Empresa para negociación y seguimiento de los Convenios Colectivos, tanto de tierra como de vuelo Reunión Informativa Anual de comunicación de resultados y objetivos al personal de estructura Encuestas de satisfacción sobre la formación recibida Encuestas de opinión sobre los servicios ofrecidos en IBpróxima <p>Publicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revistas de comunicación interna: Iberiavión, Despega y OPS 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud laboral Conciliación de la vida laboral y familiar Igualdad de oportunidades Formación continua Asistencia y beneficios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> XV Convenio Colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (15-03-2007). Elecciones Sindicales celebradas el 30 octubre de 2007. Negociación colectiva para: <ul style="list-style-type: none"> VII Convenio Colectivo de Tripulantes Técnicos. XVIII Convenio Colectivo de Personal de Tierra (en curso). Finalización del proceso de creación de cuentas de correo electrónico corporativas para todos los empleados en activo. Aplicación de nuevos procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales y de Salud Laboral. Desarrollo de nuevos servicios en IBpróxima e IBpersonas (en curso). Cumplimiento de la LISMI (Ley 13/82 de Integración Social de Minusválidos).
Proveedores	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Negociación Contratación Seguimiento <p>Herramienta Ariba Sourcing</p>	<ul style="list-style-type: none"> Información de retorno Responsabilidad Fomento de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 9001: 2000 del Sistema de Gestión de la Calidad de Compras, en junio de 2007. Proyecto de facturación electrónica para proveedores y contratistas (en curso). Inclusión permanente de cláusulas Global Compact de sostenibilidad en los contratos.

Grupo de interés	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2007/08
Medios de comunicación	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> prensa@iberia.es Sala de Prensa en http://grupo.iberia.es Servicio de suscripciones Sección "Iberia Solidaria" en la revista Ronda <p>Periódicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Notas de prensa Ruedas de prensa Campañas publicitarias Ferias y Congresos de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia Fiabilidad Rigor Rapidez Credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Esfuerzo de comunicación de la estrategia de IBERIA en Barcelona (en curso). 15 encuentros oficiales con los medios a lo largo de 2007, para la comunicación de acciones comerciales, resultados económicos, y compromisos sociales y ambientales. Stand de IBERIA en FITUR 2008 dedicado a la acción social, al respeto por el medio ambiente y al mantenimiento aeronáutico. Campaña de publicidad sobre la Responsabilidad Corporativa de IBERIA. Amplia difusión de la iniciativa IBERIA con las especies españolas protegidas (en curso).
Sector turismo	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> dirventasespania@iberia.es subdsventasespania@iberia.es <p>Periódicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visitas a los puntos de venta de billetes de IBERIA Asistencia a congresos, ferias y foros del sector 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento Integración 	<ul style="list-style-type: none"> 7 nuevos destinos y aumento de frecuencias. Entrada de nuevos socios en la alianza oneworld: Malev, Royal Jordanian y Japan Airlines en 2007 y previsto nuevo miembro en 2008. Nuevos acuerdos de código compartido con otras compañías. Entrada de nuevos socios en el programa de puntos de Iberia Plus. Nuevos servicios Iberia Plus Empresas. Nuevas funcionalidades web de Serviagencias (en curso).
Sociedad afectada: comunidades del entorno aeroportuario	<p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la web corporativa: http://grupo.iberia.es Compromiso Social... Con el medioambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la legislación Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos operativos de navegación aérea, aproximación, aterrizaje y despegue, que permiten reducir la contaminación acústica (en curso). Colaboración con las autoridades en la definición y seguimiento de nuevas medidas que disminuyan el ruido y la contaminación ambiental (en curso). <p><i>Más información en la dimensión ambiental de esta Memoria.</i></p>

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



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

1.4 La innovación en IBERIA

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

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

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

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



En lo que se refiere a la sostenibilidad, la innovación en IBERIA contribuye a:

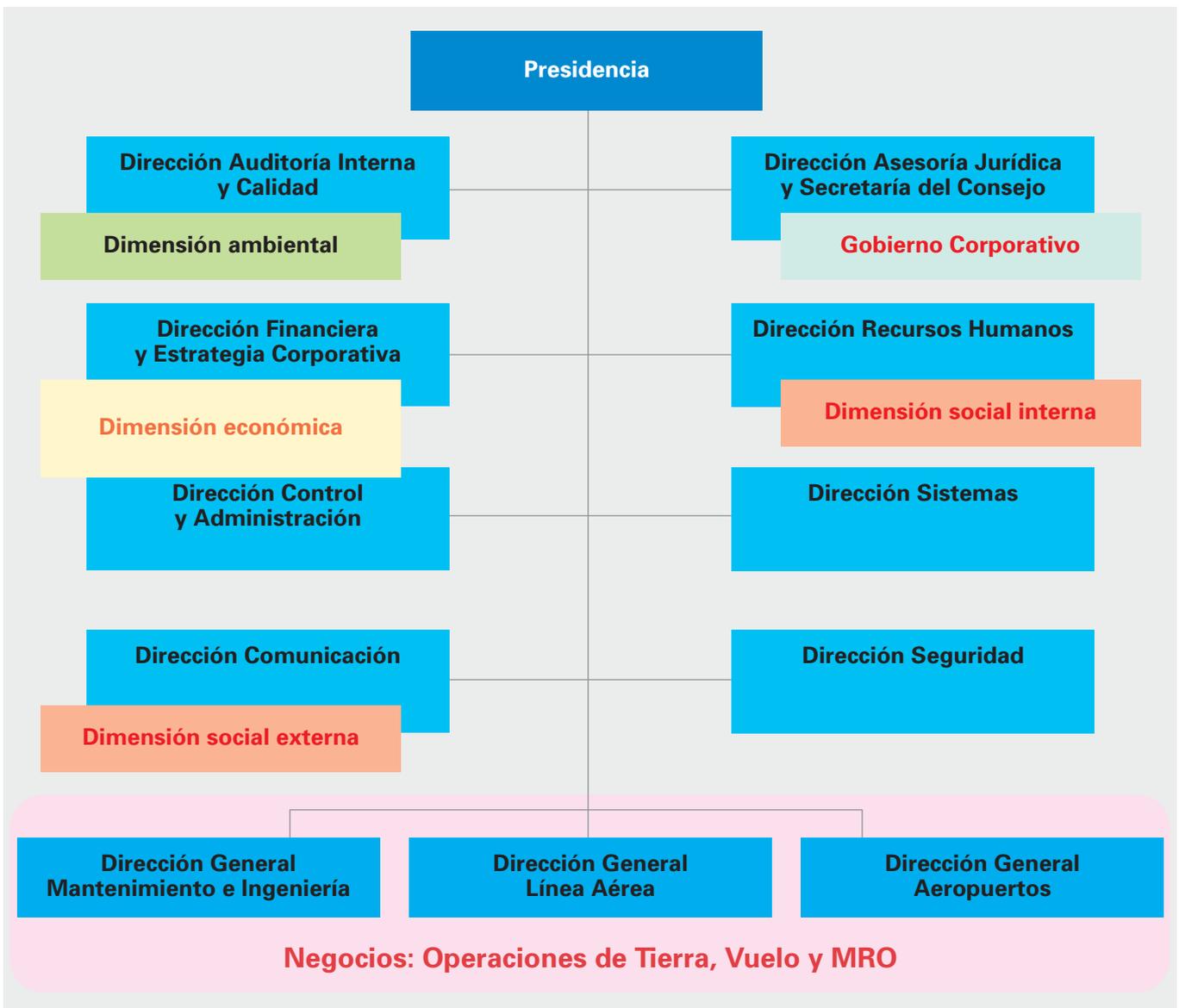
- La generación de satisfacción y valor añadido para nuestros clientes, empleados y grupos de interés.
- El ahorro en la utilización de recursos: muchos proyectos van encaminados al ahorro de agua, papel y combustible, entre otros aspectos.
- La obtención de ventajas competitivas en el desarrollo de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

A lo largo de esta Memoria se describen los proyectos más importantes relacionados con la sostenibilidad que se han llevado a cabo en 2007.

1.5 Organización de IBERIA implicada en la sostenibilidad

De acuerdo a la política de responsabilidad corporativa, las acciones relacionadas con la sostenibilidad se despliegan en todas las áreas de la compañía a través de los sistemas de gestión establecidos y, por tanto, todas ellas están implicadas en la consecución de los objetivos.

En el organigrama general de IBERIA se muestran cuáles son los departamentos encargados de coordinar las diferentes acciones:

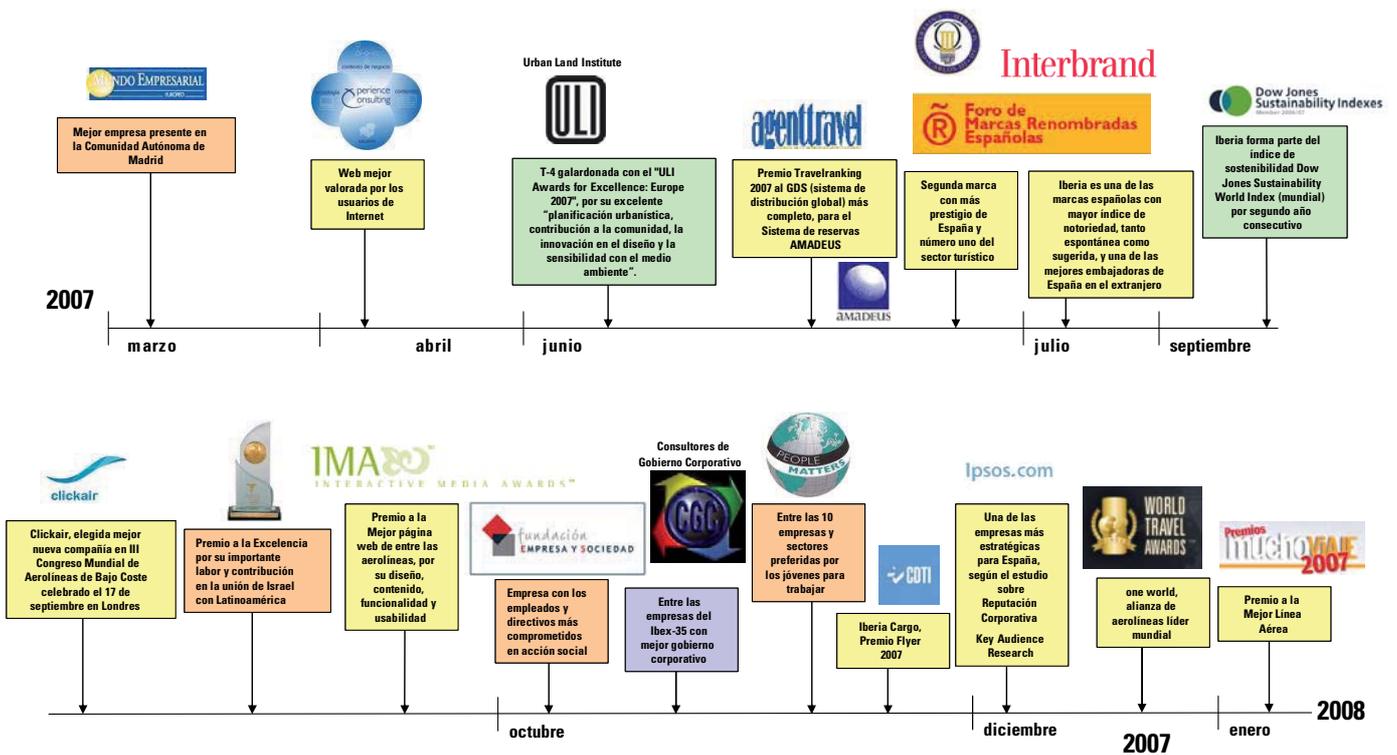


1.6 IBERIA en el Dow Jones Sustainability Index

Por segundo año consecutivo, IBERIA vuelve a formar parte del selectivo índice de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability World Index*, junto con otras dos compañías aéreas, Air France – KLM y Lufthansa.

La inclusión en este índice supone un reconocimiento externo importante a los esfuerzos realizados por IBERIA en el fomento y la gestión de la sostenibilidad, y además, constituye un excelente instrumento para medir la evolución de la gestión a nivel interno, siendo la base para la elaboración de los planes de acción de sostenibilidad de la compañía.

1.7 Premios y reconocimientos 2007

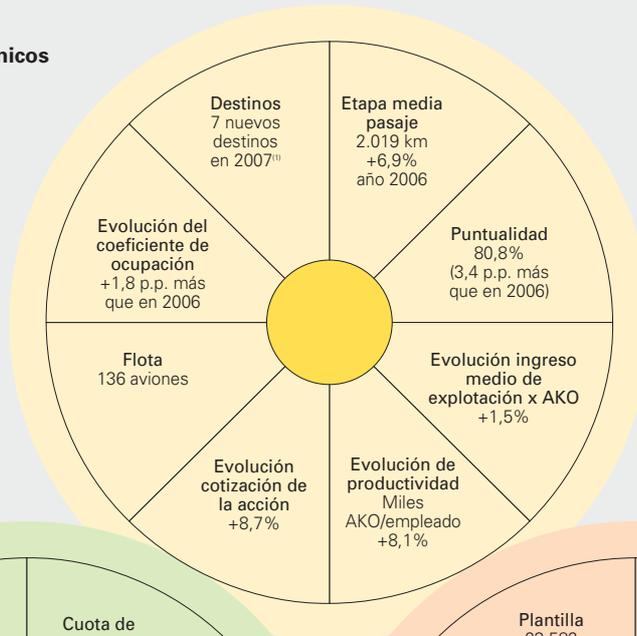


1.8 Aspectos clave de la sostenibilidad en IBERIA

En el siguiente gráfico se resumen los indicadores clave de IBERIA 2007 en cada una de las dimensiones que conforman la sostenibilidad en los ámbitos económico, ambiental y social, y que se desarrollan en detalle en los capítulos 2, 3, 4, 5 y 6 de esta Memoria de Responsabilidad:

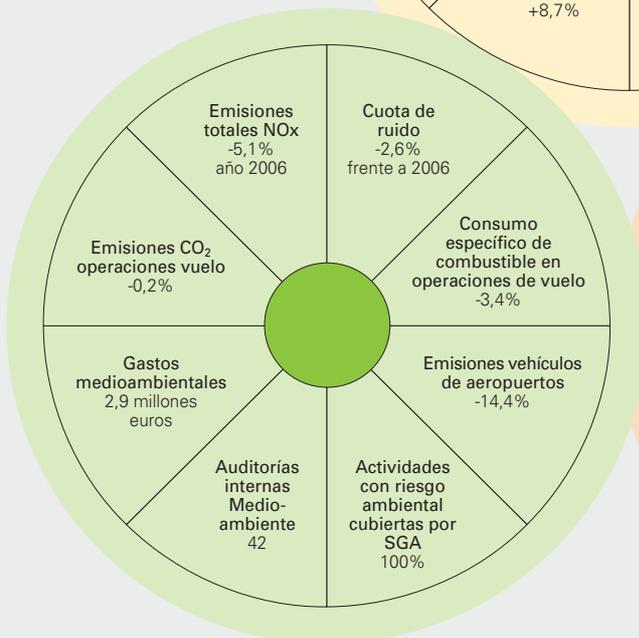
Indicadores

Indicadores económicos

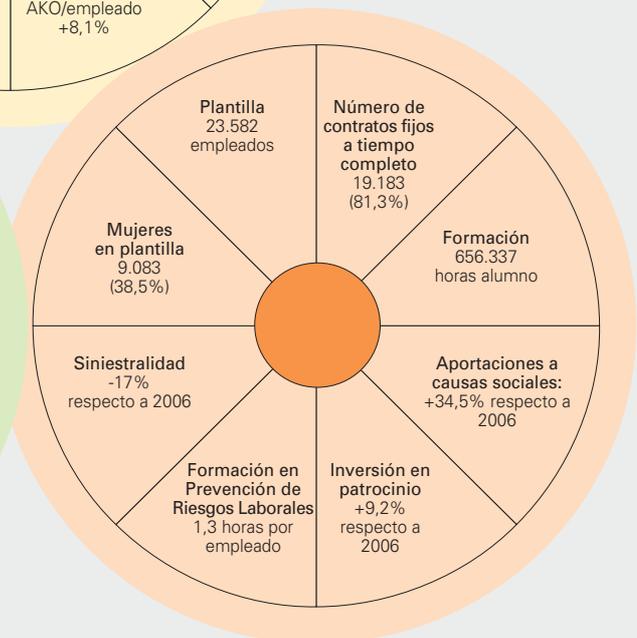


⁽¹⁾ Con oneworld, más de 700 destinos en más 150 países. Única alianza con miembros en Sudamérica, Australia y Oriente Medio.

Indicadores ambientales



Indicadores sociales



Los clientes

2. Los clientes

2.1 Los pasajeros de IBERIA: nuestra razón de ser

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



De hecho, la estrategia de IBERIA, desarrollada a través del Plan Director 2006-2008, contempla la mejora de la calidad del servicio a nuestros clientes como uno de sus principales objetivos, mejora que tiene lugar en la aplicación de múltiples medidas orientadas al cliente, y que se basan en los siguientes principios:

Compromiso con los derechos del pasajero

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

IBERIA atiende las diferentes reclamaciones de los pasajeros de acuerdo a la normativa europea en vigor en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelo (*Reglamento CE n° 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004*).

Asimismo, en materia de protección de datos, IBERIA tiene un departamento de Seguridad Informática, entre cuyas funciones se incluye la revisión antes del lanzamiento de cualquier información a los clientes vía Internet.

Compromiso con la transparencia en precios

IBERIA publicita los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa, como son los recargos por combustible, los cargos de emisión o las tasas de cada aeropuerto, por lo que el precio anunciado se corresponde con el precio final de compra del billete.

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

Compromiso con la puntualidad

El índice de puntualidad en cota 15' durante el año 2007, según datos de la compañía, ha mejorado significativamente con respecto al 2006. Se ha situado en el 80,8%, 3,4 puntos porcentuales por encima del año anterior.

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

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



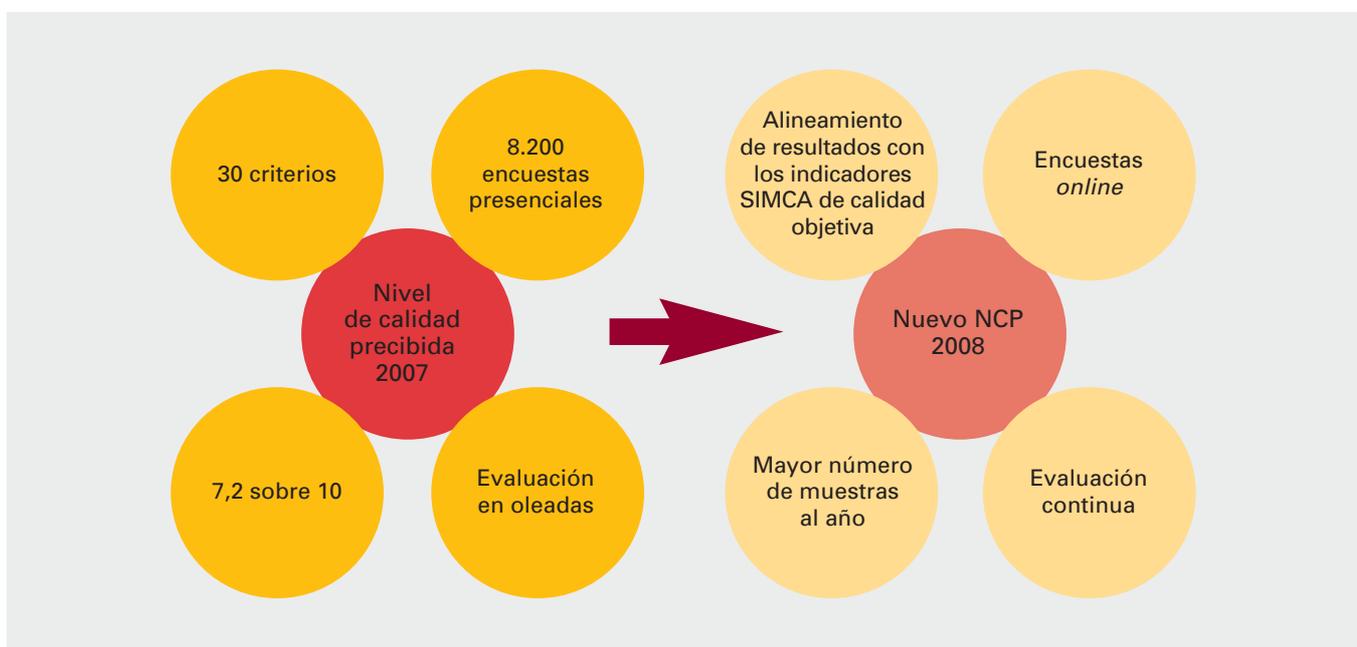
El puente aéreo Madrid – Barcelona ha cerrado el 2007 en unos niveles próximos al 90% de puntualidad. En el primer mes de 2008, la puntualidad se sitúa en el 85%, destacando el 94% del puente aéreo y el 89% en el doméstico.

Compromiso con la calidad

IBERIA cuenta con varios mecanismos de control y seguimiento de la calidad de los procesos y servicios que ofrece:

- **Satisfacción del cliente – Nivel de Calidad Percibida**
La satisfacción de los clientes es conocida mediante Encuestas de Calidad Percibida (NCP, Nivel de Calidad Percibida), que miden su valoración respecto a 30 atributos del servicio. Las encuestas son analizadas para determinar la necesidad de actuaciones específicas que permitan mejorar la calidad del servicio. Durante el 2007 el nivel de satisfacción alcanzado fue de un 7,2 sobre 10, mejorando en 3 décimas con respecto al año anterior.

Para el 2008 se va a cambiar el modelo de obtención de datos, sustituyendo las encuestas presenciales por encuestas *online*, lo que va a posibilitar un mayor número de muestras y una evaluación continua de la satisfacción del cliente. Asimismo, se alineará la información ofrecida con la relativa a la Calidad Obtenida.



- **SIMCA – Nivel de Calidad Obtenida**

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

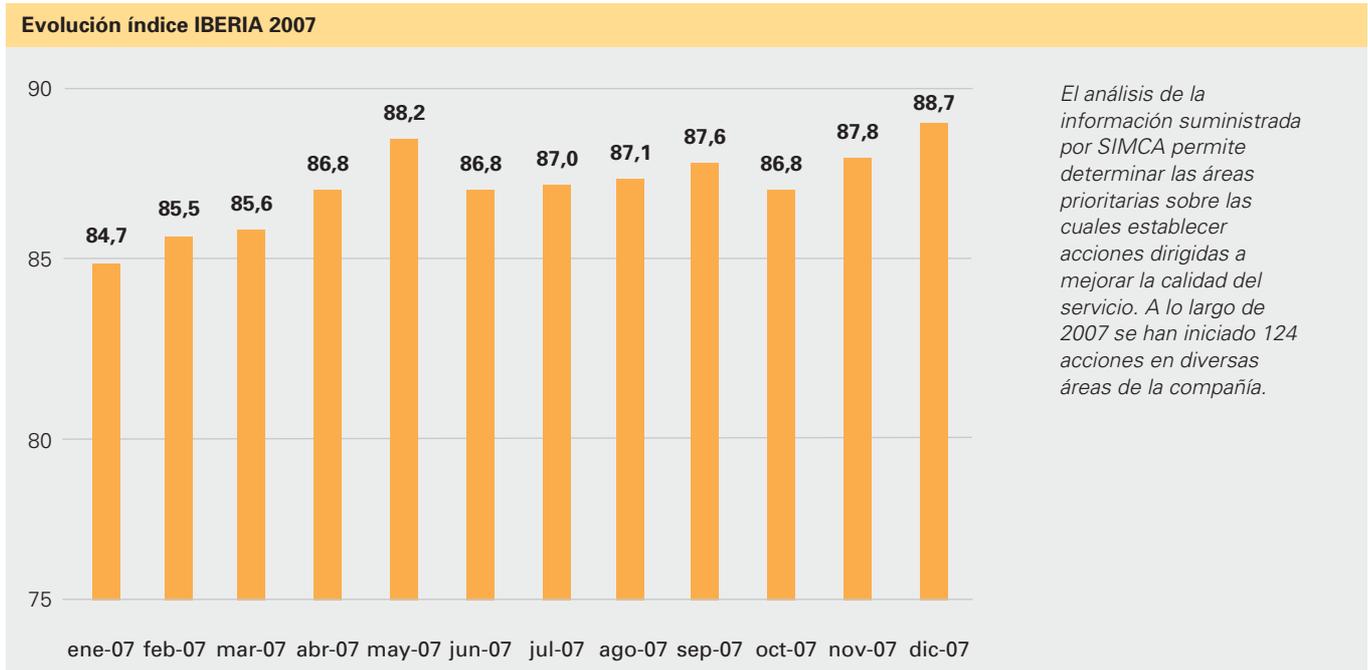
En 2006 se puso en servicio la aplicación SIMCA –Sistema Integrado de Medida de la Calidad–, a través de la cual los gestores tienen acceso *online* a la información relacionada con la calidad del servicio, obtenida a partir de las más de 6.500 inspecciones anuales, realizadas mediante la metodología “*mystery shopping*”, con más de 300 preguntas relacionadas con el servicio o la atención al cliente.

El desarrollo del SIMCA en 2007 ha posibilitado la expansión y la normalización de un modelo de medición de la calidad dentro de la compañía, en las áreas con atención final al cliente. Así, se ha creado el Comité de Estándares de la Calidad, como foro de coordinación y diálogo, y se han incorporado mejoras enfocadas a la gestión, como, por ejemplo, la información automática a los aeropuertos de la red pocos días después de ser realizada una inspección, lo que aumenta la inmediatez y la eficacia de la información.

Así pues, con el SIMCA, se pasa de un sistema de medición a un sistema de gestión de la calidad de servicio.



Como muestra de la información proporcionada por el SIMCA, en el gráfico se refleja la evolución mensual del NCO de IBERIA durante 2007:



Fidelización: Iberia Plus y CRM

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

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

Adicionalmente a los beneficios que genera la obtención de puntos, formar parte de IB Plus supone, para un cliente, que la compañía pone a su servicio la herramienta de gestión CRM (*Customer Relationship Management*), mediante la cual se realiza un seguimiento personalizado de sus experiencias de viaje.

En 2007 se han realizado 130.962 acciones de fidelización, y un total de 85.975 clientes han recibido una distinción CRM, un 46,24% más que en 2006.

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

Fidelización: Atención al cliente

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

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

En el año 2007, la compañía ha puesto en marcha, a través de Iberia.com, una única web de reclamaciones, con el objetivo de facilitar la gestión al cliente y agilizar el proceso de resolución.

El porcentaje de clientes que finalizan el proceso de reclamación a través de la web pasó de un 45% en enero a un 73,9% en noviembre de 2007. El tiempo medio de respuesta ha sido, durante los últimos 12 meses, de 7,78 días.

Durante el año 2007 se han tramitado 529.318 expedientes de pasaje y de equipaje, un 19,89% menos que durante el 2006. El descenso se ha producido fundamentalmente en el número de reclamaciones de pasaje.

En 2007, el ratio de incidencias de equipajes por cada 1.000 pasajeros se situó un 17% por debajo de la media de las compañías de red europeas. Según la AEA, en el 85% de los casos de IBERIA, los equipajes extraviados fueron entregados a sus dueños antes de que pasaran 48 horas.

Salud a bordo

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

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

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

IBERIA tiene establecidos los procedimientos adecuados para atender las necesidades especiales de sus PMR –Pasajeros de Movilidad Reducida–, aquellos clientes con problemas de movilidad que realicen un vuelo de la compañía.

Innovación orientada al pasajero

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

Los asientos-cama de la Business Plus están entre los 5 mejores del mundo, según la prestigiosa consultora internacional *Skytrax*.

La página web de IBERIA es líder del comercio electrónico en España: en 2007 ha superado la cifra de facturación de 500 millones de euros, un 12% más que el año anterior. Recibe en torno a 350.000 visitas diarias y está disponible en 41 versiones distintas para dar cobertura accesible a los diferentes mercados en los que opera. Los contenidos web se actualizan periódicamente siguiendo las directrices de la WAI (*Web Accessibility Initiative*).

Durante 2007 el 96% de los billetes de IBERIA fueron electrónicos, y en el caso de los vuelos nacionales el 100%. El objetivo de IBERIA es que todos sus billetes sean electrónicos a partir de 2008.

2.2 Los clientes de carga

Iberia Carga pone a disposición de sus clientes la oferta disponible en las bodegas de los aviones de IBERIA. Aplicando la tecnología más avanzada, ofrece un servicio moderno, ágil, eficaz y seguro, garantizando a sus clientes el transporte de sus mercancías. Actualmente da servicio a unas 100 compañías.

En el período 2006-2008 el área de Carga está llevando a cabo los siguientes proyectos:

- Finalización del Sistema de Contabilización de Ingresos (Cargo Revenue Accounting).
- Implantación de un Sistema de Yield Management.
- Mejora de Procesos en los Terminales de Carga.
- Desarrollo de una plataforma de e-Commerce.

Por este último proyecto, pionero en España, IBERIA ha sido galardonada en la tercera edición de los Premios Flyer como la “Empresa de suministro y mantenimiento para las industrias aeroportuarias y del transporte aéreo” por su innovación y mejora de los servicios prestados, sobre todo al implantar el conocimiento aéreo electrónico, *Iberia Cargo e-AWB*. Se trata de un billete electrónico para realizar envíos de mercancía que supone la eliminación del papel y la simplificación de muchos de los procesos que se dan en el transporte de carga.

2.3 Los clientes de mantenimiento de aeronaves, motores y componentes

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

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

Uno de los proyectos más importantes que se van a llevar a cabo en los próximos meses es la construcción de un Hangar en el Aeropuerto de El Prat de Barcelona. Dicha infraestructura se dedicará en buena parte al mantenimiento de aviones de terceras compañías que contraten estas labores, lo que constituye una importante apuesta por el desarrollo del *hub* Barcelona.

Este nuevo Hangar supondrá avances importantes en la aplicación integral de las últimas tecnologías, con unas infraestructuras de alta eficiencia energética y ecológica, especialmente punteras en el reciclaje de residuos y la utilización de energías renovables.

2.4 Los clientes de handling

Iberia Handling es el primer operador de asistencia en tierra de pasajeros y aviones en España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles y más de 70 años de experiencia. Dispone de más de 11.000 equipos y una media de 9.600 profesionales dedicados a conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

Además, es la única empresa española que ofrece a sus clientes un servicio global, atendiendo anualmente a multitud de compañías aéreas.

A lo largo del ejercicio 2007 el proyecto más relevante e innovador, reconocido por organismos externos como tal, ha sido la implantación en Barajas de una nueva herramienta para la Gestión de Escalas, cuyas principales características son:

- Gestiona de manera automatizada la planificación de tareas, definición de los turnos necesarios, asignación de recursos a esos turnos y las continuas actualizaciones.
- Asigna en tiempo real las tareas de los trabajadores para la optimización de la productividad utilizando, entre otras variables, el dato GPS de la ubicación en cada momento del trabajador.
- Monitoriza el estado de los servicios y la actualización de los registros a través de dispositivos portátiles.

2.5 Garantías para todos nuestros clientes

Ética publicitaria

IBERIA pertenece a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). El sometimiento a los controles que realiza esta asociación es voluntario, los cuales son acatados por la compañía. Como muestra del escrupuloso respeto hacia estas cuestiones, solo se han recibido, en los últimos 7 años, dos reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.



La seguridad

IBERIA tiene una amplia y demostrada experiencia en la seguridad de todas sus operaciones, tanto en vuelo como en tierra. La compañía cuenta con sistemas de aseguramiento que regulan la operación y el mantenimiento aeronáuticos de acuerdo a las normativas internacionales JAR OPS y JAR 145.

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

Como novedad en el período 2006-2008, IBERIA ha certificado su Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad Operacional según los estándares IATA's Operational Safety Audit (IOSA), siendo objeto de auditoría, en la que se ha puesto de manifiesto la fortaleza de los controles existentes en la compañía.

Las certificaciones de calidad y medio ambiente

En la actualidad, la compañía cuenta con la mayor parte de sus áreas certificadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, que incluyen indicadores de calidad específicos relacionados con los procesos de las distintas actividades, controlados internamente con una periodicidad adecuada. En junio de 2007 se certificó la Dirección de Compras y durante 2007 se ha realizado el estudio para iniciar, a partir del 15 de enero de 2008, el proceso de certificación de la Unidad de Atención al Cliente, de la Dirección Relación Cliente / Subdirección Servicio al Cliente.

Áreas certificadas en materia de Calidad

Dirección General Aeropuertos
Dirección Carga
Dirección Compras
Subdirección Infraestructura
Dirección General Mantenimiento e Ingeniería
Dirección Operaciones
Dirección Servicio a Bordo
Dirección Sistemas

Así mismo, los sistemas de gestión medioambiental certificados según el estándar UNE-EN ISO 14001:2004 cubren la totalidad de los aspectos medioambientales significativos derivados de las actividades de IBERIA en tierra.

Actualmente, IBERIA cuenta con 28 personas de diversas áreas de la compañía que se encuentran cualificadas como auditores internos de sistemas de gestión de calidad y medio ambiente. A lo largo del 2007 se han llevado a cabo 35 auditorías de sistemas de gestión certificados, con el fin de contrastar y asegurar la mejora continua en las áreas certificadas.

En cuanto a la formación, se han impartido 14 cursos relacionados con la calidad, con un total de 1.015 horas. Entre los diferentes cursos se encuentran los de preparación para la realización de auditorías, medición de satisfacción del cliente y gestión eficaz de las quejas y reclamaciones de los clientes.

Dimensión económica

En el presente apartado se incluye un resumen de los principales datos económicos y de negocio de IBERIA en 2007, así como una descripción de los sistemas de gestión establecidos por la compañía para generar confianza y agregar valor para los accionistas en aspectos relacionados con la sostenibilidad.

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

3.1 Rendimiento económico y operativo en 2007

En su 80 cumpleaños, IBERIA está disfrutando de una de las épocas más brillantes desde su fundación. Los **resultados de explotación** duplican los obtenidos el pasado año y son los mejores de la historia. Además, la compañía ha alcanzado el menor coste unitario de los últimos años, excluyendo los gastos de combustible. Esto consolida el decimosegundo año consecutivo de beneficios. En estos doce años, en los que se incluyen los peores de la aviación comercial en el mundo (2001 y siguientes), las variables más significativas reflejan avances constantes, destacando las mejoras en la productividad y el aumento de los ingresos de explotación.

Estas mejoras se están logrando aún cuando el precio del crudo y la presión competitiva siguen aumentado en todos los negocios de la compañía.

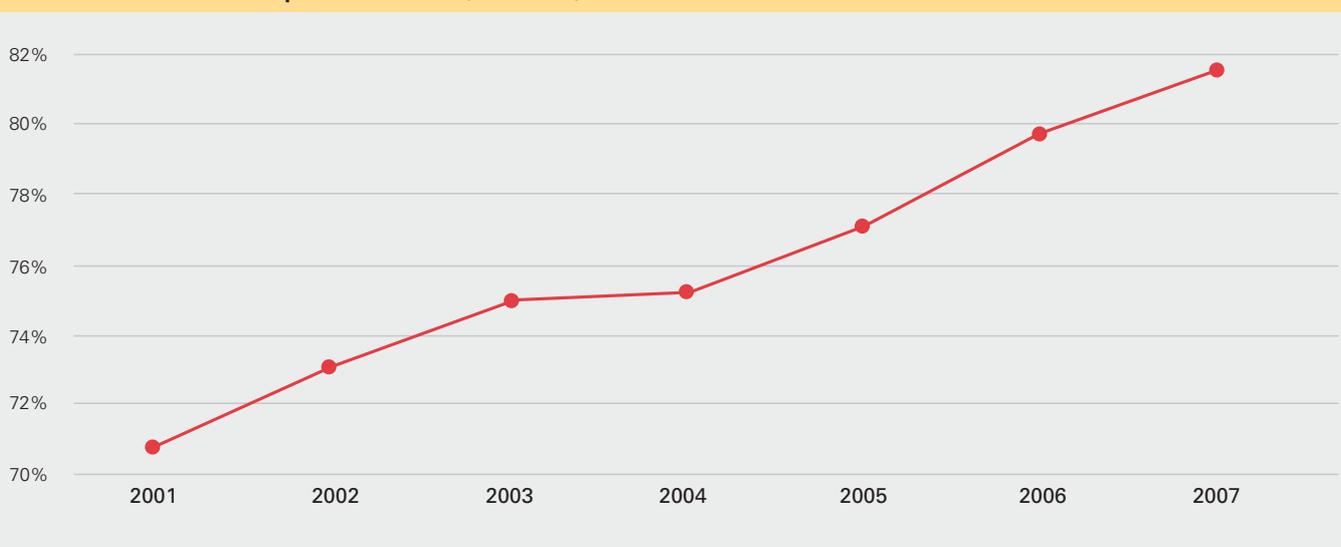
También se produce un crecimiento sostenido de los principales indicadores operativos, tales como el número de pasajeros de largo radio transportados, los destinos y frecuencias de vuelo, y el factor de ocupación, entre otros.

Mejora de la eficiencia

IBERIA ha transportado a más de **26,9 millones de pasajeros** durante el año 2007. La demanda, en número de pasajeros por kilómetro transportados (PKTs), aumentó un 3,3% con respecto al 2006, frente a un crecimiento del 1% de la oferta, en asientos por kilómetro ofertados (AKOs).

El **factor de ocupación** de los aviones ha pasado del 61% en 1991 a la cifra record de 81,6% en 2007, 1,8 puntos porcentuales más que en 2006, y muy por encima de la media de la Asociación Europea de Líneas Aéreas (AEA).

Evolución del factor de ocupación de IBERIA (2001-2007)



El aumento en el factor de ocupación responde, entre otras, a mejoras en la gestión de las rutas y de la flota, y supone un aumento constante de la eficiencia energética en lo que respecta a la reducción del consumo específico de combustible y, por tanto, de las emisiones de gases de efecto invernadero.

La compañía prosigue con la estrategia de **reestructuración de la red**. En 2007 ha reducido su presencia en determinadas rutas punto a punto del mercado doméstico, y ampliado su oferta en los mercados de medio y largo radio: Argel, Boston, Bucarest, San Petersburgo, Washington, Praga y Varsovia; son los nuevos destinos, en los que incluso a los pocos meses del inicio de operaciones se han doblado las frecuencias por su buen comportamiento en términos de demanda.

IBERIA demuestra, por tanto, su apuesta por los mercados internacionales en los que opera desde España: América Latina, Estados Unidos, África, Oriente Medio y Europa del Este. Como ejemplo, a lo largo de 2007 se ha alcanzado la cifra récord de 4,2 millones de pasajeros transportados en el largo radio.

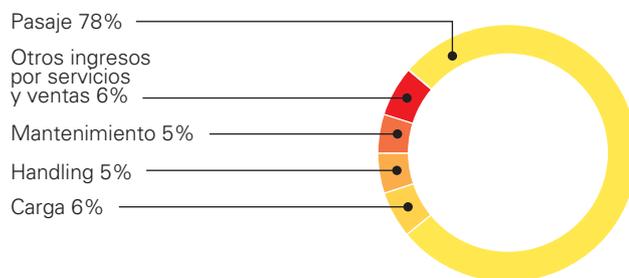
En términos ambientales y de consumo específico, la estrategia de incrementar los vuelos de largo radio supone una mejora importante, ya que los aviones para esta operación son más eficientes. Paralelamente, no existe una alternativa de transporte para muchos de estos destinos, y, además, cuanto mayor es la distancia recorrida, también es mayor la eficiencia en términos de ahorro energético.

Aumento de los Ingresos

En 2007 los ingresos de explotación han superado los 5.493,7 millones de euros, un 2,5% más que el año anterior, mientras que los gastos se han mantenido en las mismas cifras globales. El ingreso medio por pasajero avanza un 5,3% para toda la red, lo que se explica en buena medida por la fortaleza de la Clase Business Plus, con un crecimiento en su ocupación de más del 6 puntos porcentuales frente al 2006.

Por negocios, la distribución de ingresos es la siguiente:

Porcentaje de ingresos por negocios



El negocio de mantenimiento se encuentra en pleno crecimiento, con un avance en los ingresos del 25% con respecto al 2006.

Evolución de la cotización

A pesar de la volatilidad de las bolsas en los últimos meses del año y del aumento constante del precio del petróleo, la acción se ha revalorizado un 8,7% durante el año 2007, con lo que ha sido una de las pocas líneas aéreas europeas en terminar el año con una acción de mayor valor. Desde su salida a Bolsa en abril de 2001, IBERIA acumula una revalorización del 152,1%.

Más información en el Informe Anual de Gestión consolidado.

3.2 Cumplimiento de los objetivos del Plan Director

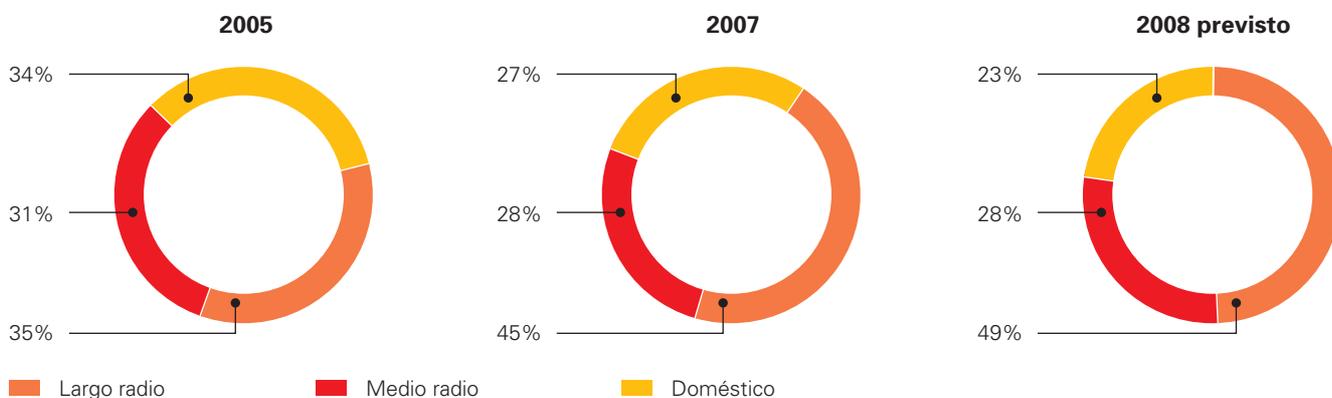
IBERIA se encuentra en el último año del Plan Director 2006-2008, que, bajo la premisa de crecer con rentabilidad, se sustenta en los siguientes pilares:

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

La compañía ha ido **reestructurando la red** en los últimos años, aprovechando la ventaja competitiva que tiene en las rutas Europa – Latinoamérica, y reduciendo su presencia en determinadas rutas del mercado doméstico para ampliarla en las rutas internacionales.

La tendencia de los ingresos de pasaje desde el 2005 muestra el aumento progresivo de la importancia del largo radio en la red:

% Ingresos Pax



IBERIA es líder en la cuota de mercado Europa – Latinoamérica, actualmente con el 19,9%, aumentando al 22,6% para el segmento business.

Los **ingresos** de explotación siguen aumentando año a año, y, lo que es más importante, la *calidad* de esos ingresos, medida en términos de Ingresos/AKO, está creciendo sobre todo gracias al gran atractivo que está teniendo la clase Business Plus entre nuestros clientes.

En cuanto a la **calidad** del servicio, IBERIA está desarrollando múltiples acciones de gestión en todas sus áreas para mejorar su valoración, como se detalla en el *apartado 2 - Los Clientes*, de esta Memoria de Responsabilidad.

En diciembre de 2007 ya se había cumplido prácticamente el 100% de los objetivos del Plan Director en relación con la plantilla de tierra, aumentando su **productividad** media por AKO en un 9,1%. En el caso de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros la productividad aumentó un 1%, y en el de los Tripulantes Técnicos (pilotos), un 0,7%.

La compañía continúa realizando grandes esfuerzos en reducción de **costes**, mediante la revisión de sus procesos en aplicación de las medidas previstas en el Plan Director.

Los principales objetivos para 2008

- Disminuir los costes unitarios de transporte, sin tener en cuenta el combustible, entre un 8 y 10% en términos nominales sobre 2005.
- Alcanzar un margen de EBITDAR superior al 16%.
- Alcanzar un ROE superior al 10%.

Adicionalmente, IBERIA tiene previsto tomar una decisión a lo largo de 2008 acerca de la renovación de su flota de largo radio, teniendo en cuenta la evolución del mercado y la densidad del tráfico en sus rutas intercontinentales.

IBERIA continuará en 2008 con su política de precios de combustible, mediante la negociación de contratos de cobertura para determinados porcentajes del volumen que tiene previsto consumir.

El proceso de la definición de la estrategia y objetivos de la compañía se puede ver en el siguiente gráfico:

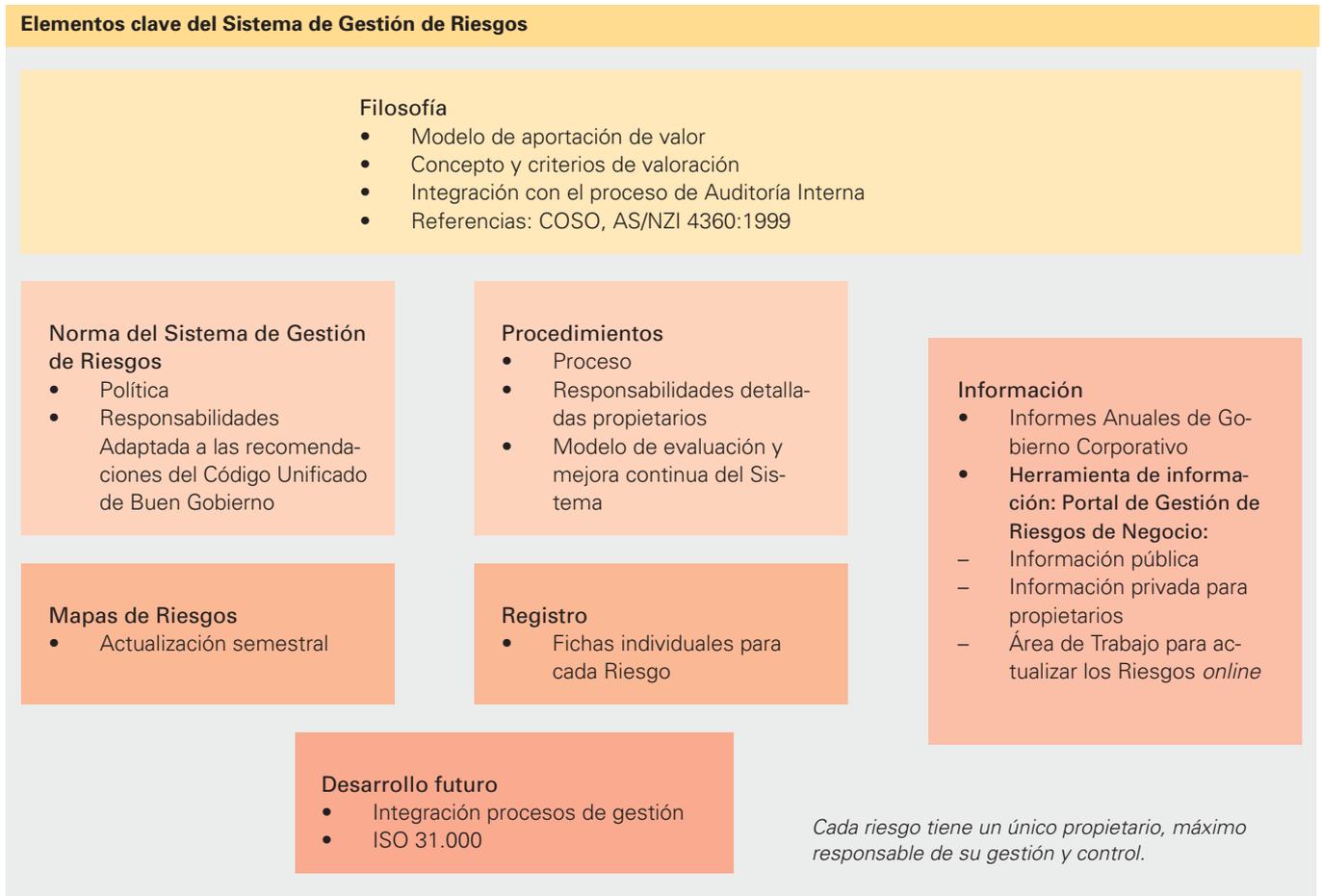


Como se puede apreciar, la compañía valora todos los grupos de interés, potenciando una estrategia diferenciada para los negocios.

3.3 Gestión de Riesgos

IBERIA tiene en cuenta cualquier hecho potencial que pueda afectar de forma negativa en la consecución de sus objetivos.

La compañía posee un completo Sistema de Gestión de Riesgos, mediante el cual se identifican, valoran y controlan de forma sistematizada todos los riesgos que puedan afectar a los objetivos. Está configurado de la siguiente manera:



Los riesgos son considerados como una variable importante en los diversos ciclos que configuran la gestión de la empresa, y es objetivo permanente de la función de auditoría interna asegurar que los niveles de control son los adecuados.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración es informada periódicamente del Mapa de Riesgos, de los avances del Sistema de Gestión, y de la verificación de los controles existentes a través de las auditorías internas que se realizan.

Los riesgos de la compañía son tratados de forma conjunta en un Mapa de Riesgos para asignarlos a diferentes tipologías. Destaca la categoría de los *Riesgos de los Objetivos Estratégicos del Plan Director*, a la que pertenecen más del 50% de los riesgos actuales, y por la cual se establece la **correlación** con los objetivos a los que afectan. Además, los riesgos financieros –precio del combustible, tipos de interés y tipo de cambio– son gestionados mediante modelos matemáticos y la utilización de metodologías *Value at Risk (VaR)*.

IBERIA cuenta con varias áreas específicas dentro de la organización dedicadas a la gestión de los distintos tipos de riesgos: de negocio, de mercado, laborales, informáticos, operativos.

En lo que a la sostenibilidad se refiere, forman parte del Sistema los riesgos:

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

Estos riesgos tienen establecidos diversos controles que se detallan en los diferentes apartados de esta Memoria de Responsabilidad.

Con carácter general, se puede decir que IBERIA:

- **Asume** todos aquellos riesgos necesarios para la consecución de su estrategia y sus diferentes objetivos, estableciendo los correspondientes controles y medidas previstas en caso de su materialización.
- **Transfiere** al mercado asegurador una parte de los riesgos derivados de sus actividades.
- **Evita** los riesgos relacionados con las posibles emergencias que se puedan producir en sus operaciones y cualquier incumplimiento de la legislación aplicable.

IBERIA vela continuamente por estar preparada para dar la mejor respuesta a cualquier eventual situación de emergencia, tanto aeronáutica como no aeronáutica, que se pudiera producir. En este sentido, cuenta con un **Plan de Emergencias** en el que se especifican las responsabilidades y los medios necesarios para proteger y salvaguardar la seguridad e integridad física de todos los posibles afectados y sus pertenencias, incluyendo las de los pasajeros, la compañía y sus empleados. Además, ha desarrollado un *Business Continuity Program*, donde se valora el impacto potencial que tiene la interrupción de cada actividad en el conjunto de las operaciones de la empresa, y se estipulan planes de contingencia con las acciones a seguir para recuperar la normalidad en un tiempo mínimo.

IBERIA está participando en el grupo de trabajo español para la normalización de la Guía ISO 31.000 sobre Gestión de Riesgos, que tiene prevista su publicación a lo largo de 2008.

Más información en el Apartado D del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

3.4 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción

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

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

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

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

3.5 Buen Gobierno

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

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

- Reglamento del Consejo de Administración.
- Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- Estatutos Sociales.
- Reglamento Interno de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.

- Normativa de Auditoría Interna.
- *Estatuto* del personal Directivo.
- Convenios Colectivos y Comités de Empresa.
- Evaluaciones del desempeño.
- Buzones de sugerencias en la Intranet / Extranet (IBpróxima), con la posibilidad de su envío de forma anónima.

En 2007, la compañía ha puesto en funcionamiento una aplicación a través de IBpróxima por la cual los directivos pueden realizar *online* comunicaciones relativas a la compra-venta de acciones de IBERIA, en cumplimiento de los códigos de conducta establecidos.

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

3.6 Proveedores

La integración de la sostenibilidad y las buenas prácticas en el trato con proveedores y contratistas es una cuestión de vital importancia para una compañía socialmente responsable como IBERIA.

En este sentido, IBERIA establece unos criterios para la selección y la evaluación de proveedores en su Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Compras, certificado según la Norma ISO 9001:2000:

- Cuando se detecta la necesidad de un producto/servicio, la unidad de Compras correspondiente remite a los proveedores potenciales un cuestionario de cara a la selección de proveedores que participarán en la negociación.
- Para la selección de proveedores, se tienen en cuenta, entre otros, criterios como la implantación de Sistemas de gestión ambiental u otros procedimientos de gestión ambiental sostenible.
- Existe un portal de incidencias para que los usuarios/unidades técnicas comuniquen a los compradores las incidencias ocurridas de cara al seguimiento del proveedor.

Si durante la vigencia del contrato con el proveedor, se detecta la violación de derechos humanos, o una incorrecta gestión ambiental, se procede, tal y como establece el procedimiento, a la comunicación de esta incidencia, realizando de este modo un seguimiento del servicio y asegurando que IBERIA no cuenta con proveedores y contratistas que no siguen las mismas pautas que la compañía ha aceptado seguir.

En este sentido, IBERIA incluye en sus contratos una cláusula de sostenibilidad, mediante la cual el proveedor se compromete a respetar todas aquellas normas éticas y de conducta comúnmente aceptadas en el ámbito de su actividad. Asimismo, se compromete a no vulnerar ninguno de los Principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito por IBERIA, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos. De este modo, IBERIA garantiza que sus proveedores promueven el respeto de los derechos humanos fundamentales, las libertades y los derechos de los trabajadores, la erradicación del trabajo infantil, la protección del medio ambiente y las buenas prácticas de responsabilidad ambiental.

3.7 Gestión de la marca

La valoración externa de la marca ofrece garantías de imparcialidad y permite a los gestores planificar y medir el impacto de sus estrategias de marketing.

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

Según un estudio realizado por la Universidad Carlos III por encargo del Foro de Marcas Renombradas Españolas, cuyo resultado se pudo conocer en junio de 2007, IBERIA es la segunda marca con más prestigio de España y la número uno del sector turístico.

Así mismo, según el estudio realizado por Interbrand en julio de 2007, IBERIA es una de las marcas españolas con mayor índice de notoriedad, tanto espontánea como sugerida, destacando además como uno de los mejores embajadores de España en el exterior.



Los empleados

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

IBERIA busca alcanzar el máximo desarrollo de los empleados y generar el clima de confianza necesario para asumir las exigencias cambiantes a las que está sometida la compañía, y para favorecer la integración y vinculación de las personas.

4.1 Plantilla y relaciones laborales

Los datos de la plantilla de IBERIA a 31 de diciembre de 2007 son:

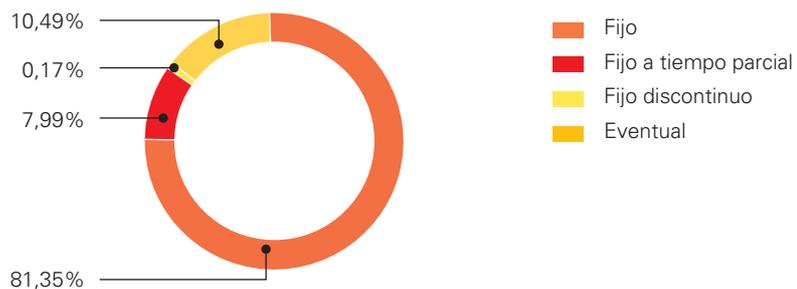
Desglose Plantilla por Colectivo

Colectivo	Nº de Personas	Edad media (años)	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	16.624	41,92	13,98
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	4.298	39,41	13,51
Pilotos	1.736	44,66	15,69
Personal local en el extranjero	904	43,04	12,88
Españoles fuera del territorio nacional	20	44,05	19,15
Total	23.582	41,71	13,98

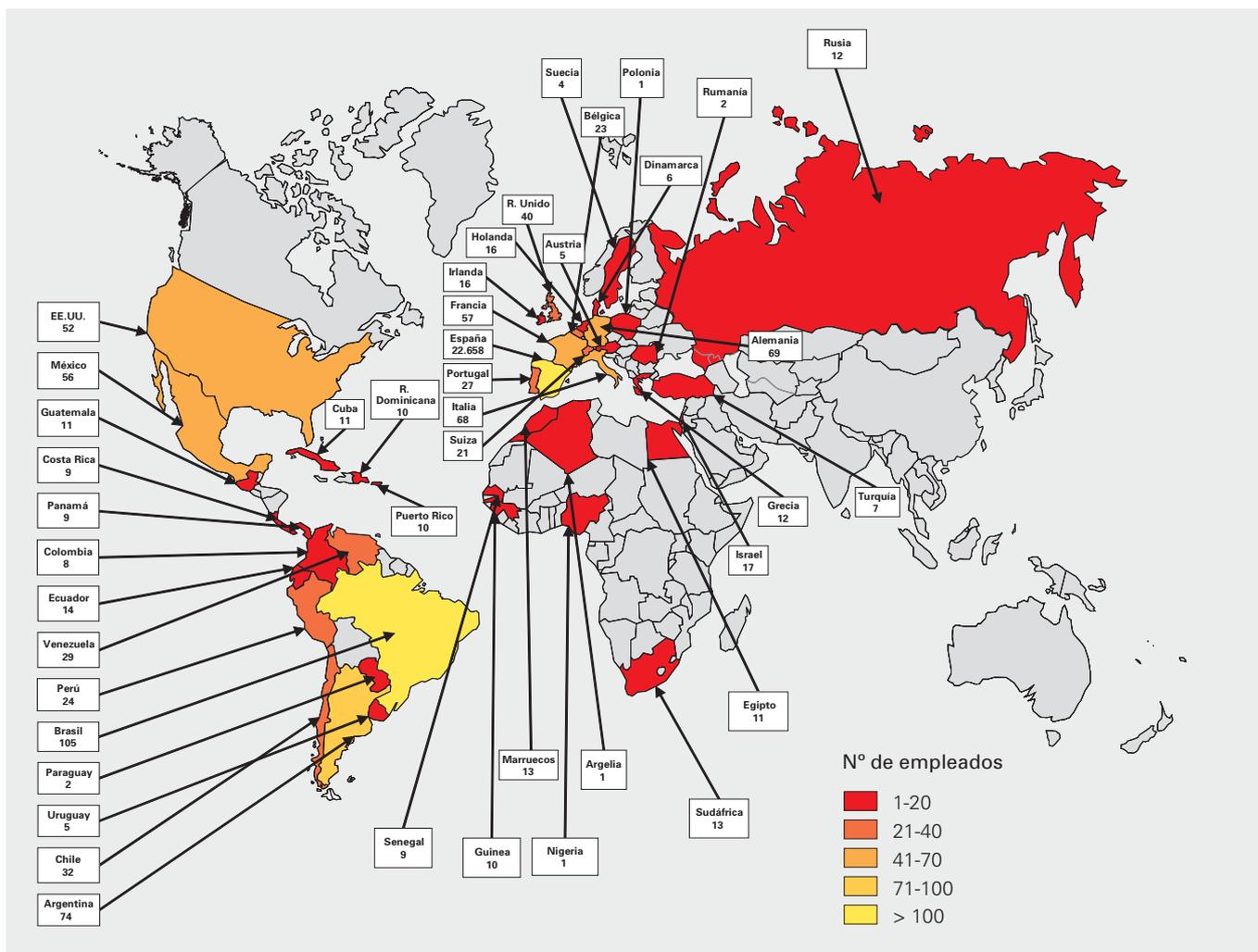
Desglose Plantilla por Área de Negocio

	Tierra	Vuelo	Total
Corporativa	1.151	N.A.	1.151
Línea Aérea	2.280	6.034	8.314
Aeropuertos	9.566	N.A.	9.566
Mantenimiento	3.693	N.A.	3.693
Carga	858	N.A.	858
Total	17.548	6.034	23.582

Porcentaje de trabajadores por tipo de contrato



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



Representación sindical

El porcentaje total de afiliación en IBERIA a diciembre de 2007:

Colectivo	Porcentaje de afiliación a través de nómina
Tierra	69,75%
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	31,65%
Tripulantes Técnicos (Pilotos)*	100%

*Aunque la cuota sindical de los Tripulantes Técnicos no se abona a través de la nómina y por consiguiente no existen datos del grado de afiliación, prácticamente el 100% del colectivo de Pilotos está afiliado al Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (SEPLA).

IBERIA dispone de dos Comités, Comité Intercentros de Tierra y Comité de Empresa de Vuelo, para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos. Adicionalmente, existe un Comité Intercentros de Seguridad y Salud del que forman parte 6 miembros del Comité Intercentros, y de un Comité de Seguridad y Salud Laboral de Vuelo que cuenta con 8 representantes del Comité Empresa de Vuelo, en los que se tratan todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

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

Asimismo, IBERIA dispone de una Comisión de Seguimiento Económico y Social en la que participan los sindicatos.

En el colectivo de Tierra, la Representación Sindical en el ámbito geográfico se articula a través de un total de 20 Comités de Centro, con más 16 Centros que cuentan con Delegados de Personal en todo el territorio nacional.

Todos estos mecanismos aseguran que los trabajadores de IBERIA cuentan con una de las mejores representaciones de entre las empresas españolas.

Convenios Colectivos y Empleo

Con fecha 13 de julio de 2007, la Comisión Negociadora firmó el **XVII Convenio Colectivo del personal de Tierra**, estableciendo su adaptación a la nueva Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad en el Trabajo.

Este convenio también crea una Comisión para la realización de análisis de Ordenamientos Laborales, y se transforman 1.177 contratos eventuales a fijos, 529 a tiempo completo y 648 a tiempo parcial.

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

También en 2007, el 15 de marzo se firmó el **XV Convenio Colectivo del colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)**, en el que se contemplan medidas de productividad y flexibilidad.

Con este convenio se han producido 260 transformaciones de contratos temporales a indefinidos en el colectivo de **Tripulantes Técnicos** y se han realizado 193 transformaciones en indefinidos con contrato laboral *ad hoc* para la realización de las operaciones de *wet-lease*.

Con fecha 19 de septiembre de 2006 se procedió a la constitución de la **Comisión Negociadora del VII Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos**.

En el ámbito internacional, también se han firmado en 2007 acuerdos colectivos en Italia, Reino Unido, México, Francia, Holanda, Argentina e Israel.

Por otra parte, el 30 de octubre de 2007 se celebraron **elecciones a Representantes de los Trabajadores en la Empresa en el colectivo de Tierra y al Comité de Empresa de Vuelo**, y el 11 de septiembre de 2007 la Junta Rectora del SEPLA convocó **elecciones a la Sección Sindical de SEPLA en IBERIA** para la renovación de sus 11 Delegados, cuya votación tuvo lugar durante los días 5, 6, 7 y 8 de noviembre.

Con fecha 27 de noviembre de 2007, la Dirección General de Trabajo emitió resoluciones complementarias relativas a las prórogas de los Expedientes de Regulación de Empleo 72/01 y 35/05 hasta diciembre de 2010 y diciembre de 2014, respectivamente. El número máximo de extinciones de contrato se fija en 1.074, al amparo de los términos del segundo expediente citado. Ambos implican carácter voluntario por parte del empleado, y están teniendo una gran aceptación desde su aprobación.

A lo largo de 2007, motivado por la adjudicación de las licencias de handling en 2006, la compañía ha tenido una pérdida de actividad en algunos de los aeropuertos de la red, que se ha resuelto mediante la aplicación de las medidas contempladas en el Convenio del Sector de Handling, que regula las subrogaciones a las empresas que obtuvieron las nuevas licencias. La compañía también ha realizado acuerdos de UTE en Barcelona, Lanzarote y Fuerteventura.

4.2 Satisfacción y motivación

La satisfacción de los empleados es canalizada fundamentalmente a través de los **buzones de sugerencias disponibles en la Intranet / Extranet de la compañía (IBpróxima)**, que dan la posibilidad a los empleados de manifestar cualquier observación o preocupación, incluso de forma anónima. Durante 2007 se han atendido 1.400 sugerencias en estos buzones sobre diferentes asuntos, como son: cambios de procedimientos de trabajo, mejoras del vestuario, cuestiones de convenio o solicitud de información sobre la política comercial, entre otros. **El 90% de estas sugerencias se contestan en menos de 24 horas.**

La **comunicación de los resultados** de IBERIA a los empleados –evolución de IBERIA en bolsa, datos de puntualidad, hitos más significativos– se realiza de forma continua a través de IBpróxima, diariamente en los tablones de anuncios, y mensualmente a través de la revista Iberiavión. Además, los órganos de gestión y decisión de la compañía se reúnen con diferente periodicidad.

La media diaria de páginas consultadas en IBpróxima supera los 600.000 accesos los días laborables y los 250.000 los fines de semana y festivos.



Prácticamente un 100% de los empleados disponen de cuenta de correo corporativa: se ofrece a los empleados que no disponen de un ordenador en su puesto de trabajo la posibilidad de solicitar y tener una cuenta corporativa de correo. A finales de 2007 se habían creado más de 7.000 cuentas de correo. Con esta acción culmina el proyecto de dotar de cuenta de correo a todos los empleados en activo.

IBERIA tiene establecido un **sistema de reconocimiento del personal** para todos sus empleados basado en las sugerencias individuales o de grupo y en el reconocimiento de actuaciones excepcionales. Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua se premia la rentabilidad producida por la propuesta de mejora. Los reconocimientos incluyen desde la felicitación por el Comité de Reconocimiento hasta premios económicos que en 2007 ascendieron a 42.585 euros.

La compañía utiliza varios **mecanismos de incentivación** a través de distintos conceptos variables de retribución en nómina, regulados por convenio y que premian la productividad de los empleados: pluses de asistencia, de turnos, de función, etc. Los niveles de progresión y promoción están ligados a la Evaluación del Desempeño (EVD) y se realizan con la periodicidad adecuada. Existe un sistema de participación en los beneficios ligado a los resultados anuales ordinarios de la compañía, en función de una escala de porcentajes que varía según esos resultados. Este sistema, para el conjunto de colectivos, ha supuesto en el año 2007 un 3% del salario anual.

4.3 Formación y Desarrollo

IBERIA ha continuado con la aplicación de las directrices establecidas en materia de formación por el Plan Director 2006-2008.

Para la compañía, la formación es el camino hacia la excelencia. De hecho, es la mejor herramienta para la concienciación y la sensibilización de las personas y para dotarlas de las competencias –conocimientos, habilidades y actitudes– necesarias, con el fin de que realicen mejor su trabajo, aumentando su productividad y su capacidad de respuesta a los retos del negocio.

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

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

La formación tiene por objetivo desarrollar profesionalmente y de forma continua a todos los trabajadores, con especial atención a la formación relacionada con:

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

Formación impartida en 2007

Número de cursos	11.919
Número de participantes	70.475
Horas impartidas	58.489
Horas alumno:	656.337
Nº horas promedio aproximadas por empleado	27
• Directivos	9
• Grupo Superior Gestores y Técnicos	16
• AGSAS/Administrativos	17
• Tripulantes Técnicos/especialistas/Vuelo	31

Integración del mundo académico en el mundo empresarial

IBERIA continúa con los acuerdos de colaboración suscritos con diversas universidades e instituciones de formación nacionales e internacionales, aumentando su número y ofreciendo su colaboración con las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector aéreo, como facilitando prácticas tanto a estudiantes de Formación Profesional o de Universidades, como a titulados universitarios.

Programa de prácticas 2007

Novaciones contractuales a empleados	Nuevas novaciones contractuales	10
Contratación de becarios	Contratos en Prácticas de primer año	44
Nº de becarios que han pasado a contrato fijo	Contratos en Prácticas de segundo año que han consolidado	23
Convenios de becas de postgrado	Estudiantes de Cooperación Educativa	120
	Estudiantes de Formación Profesional	100
	Becarios Titulados	114

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

El Programa de Titulados en Prácticas implica la realización de:

- Novaciones Contractuales de personas con contrato fijo y que posean titulaciones demandadas por la compañía.
- Contratos en Prácticas de un año, prorrogables a un segundo año, de los becarios con potencial.
- Becas de un año de duración para titulados bajo acuerdos firmados con diferentes instituciones: Universidades, Fundaciones, etc.
- Prácticas de estudiantes, bajo acuerdos de Cooperación Educativa con diferentes centros según Real Decreto.

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

Atracción y retención del talento

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

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

4.4 Portal del Empleado: IBpersonas

IBpersonas es una herramienta personalizada de gestión y comunicación interna que permite al empleado acceder en todo momento a cada vez más información administrativa y de gestión en función autoservicio. Está dividida en pequeños canales denominados servicios, entre los que destacan los de **formación y desarrollo** –gestión de la formación del empleado y acceso a cursos *online*–, **autoservicio del empleado** –evaluación del desempeño, nóminas, vales de comida, donaciones a *Mano a Mano* y *APMIB* directamente desde la nómina, etc.–, **mIBillete.free** –autoemisión de billetes para empleados–, **prevención laboral** –acceso a documentación de prevención, participación y consulta, FAQ's, etc.–, **información** –calendarios laborales, convenios colectivos, etc.– y **servicios de gestión** para el personal de estructura.

El total de accesos en 2007 fue de 3.418.846, lo que significa un incremento del 172% respecto a 2006 y el mayor avance desde su creación. Además, por primera vez, la mayor parte de estos accesos –un 52%– se ha producido desde la Extranet.



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

Como proyecto especialmente innovador, la compañía está desarrollando un ERP –Sistema de planificación de recursos empresariales– de Gestión de Recursos Humanos que integrará las bases de datos y permitirá la simplificación de los procesos.

4.5 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar

En materia de promoción de la natalidad y de protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, se viene aplicando la reducción de jornada por guarda legal, con los siguientes resultados de número de trabajadores acogidos en 2007:

Aspectos ligados a la protección de la maternidad	2004	2005	2006	2007	% Incremento 2007/2006
Tierra	373	505	481	582	20,99%
Vuelo	733	904	1.207	1.385	14,75%
TCPs	559	645	832	984	18,27%
Tripulantes Pilotos	174	259	375	401	6,93%

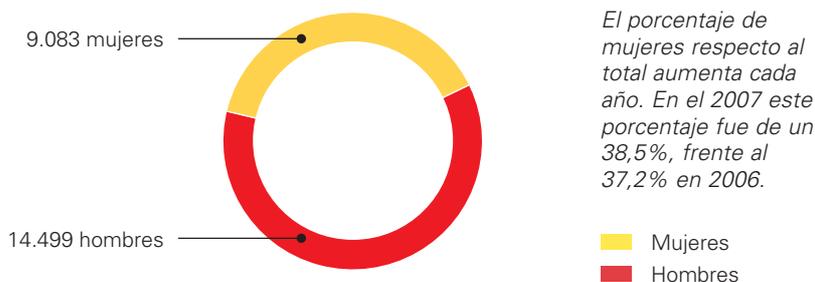
Además, la compañía está llevando a cabo las siguientes iniciativas:

- **Personal de Tierra:** el XVII Convenio Colectivo del personal de Tierra se ha adaptado a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Las partes negociadoras han acordado la creación de una Comisión paritaria que, tras un diagnóstico de la situación de la empresa, elaborará, en su caso, un Plan de Igualdad en los términos establecidos en la Ley 3/2007. El estudio en materia de Igualdad se encuentra en desarrollo.
- **Tripulantes Cabina de Pasajeros, TCPs:** con la publicación de la Ley Orgánica 3/2007, se ha empezado a aplicar para las tripulantes de IBERIA la figura de suspensión del contrato por riesgo para la lactancia natural. Además, existen otras reducciones de jornada recogidas en el Convenio Colectivo, de las que se han beneficiado 737 TCP durante este año.
- **Tripulantes Técnicos:** los pilotos, a los 15 años de servicio en vuelo en la compañía, pueden optar por reducir el número de horas de vuelo por acuerdo convencional. Durante 2007 el número de trabajadores acogidos ha sido de 176. En aplicación de la reciente legislación en materia de riesgo para la lactancia natural, con fecha 5 de junio de 2007 se estableció y publicó el correspondiente Protocolo para la tramitación y solicitud de la prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural.

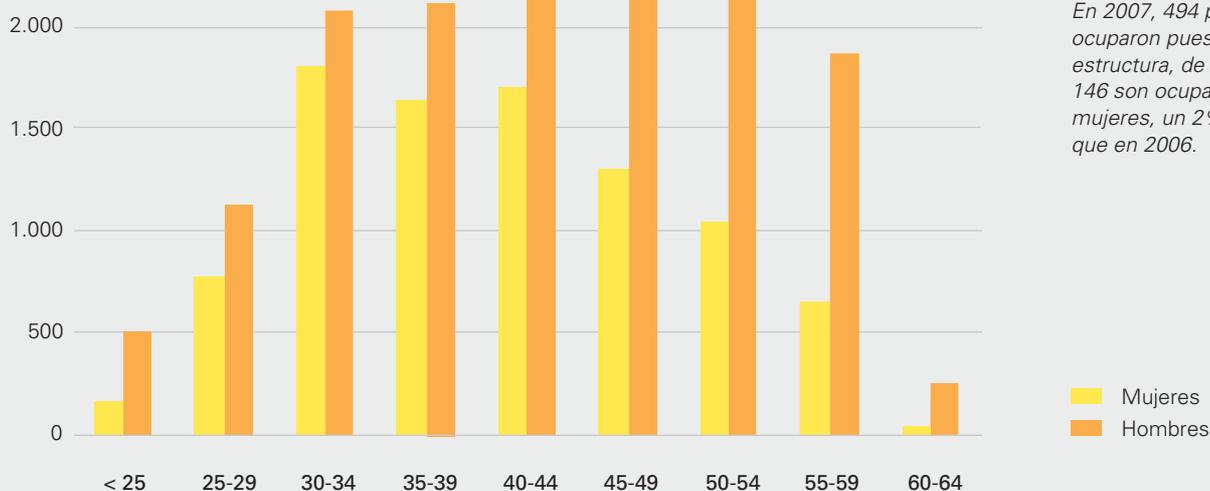
4.6 Igualdad de oportunidades y diversidad étnica

De acuerdo a los diferentes convenios suscritos, en IBERIA los salarios son iguales entre hombres y mujeres. Dichos salarios se establecen en función de la categoría profesional, antigüedad y puesto, sin establecer ninguna distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio. Durante 2007, el salario mínimo establecido por IBERIA ha sido de 14.635,2 €, lo que supone prácticamente el doble del salario mínimo interprofesional establecido normativamente en España (7.988,4 €).

Plantilla por género (2007)



Pirámide de empleados por sexo (2007)



En 2007, 494 personas ocuparon puestos de estructura, de los cuales 146 son ocupados por mujeres, un 2% más que en 2006.

4.7 Seguridad y salud laboral

Como elemento impulsor de la **Prevención de Riesgos Laborales** y órgano de asesoramiento en esta materia para toda la empresa, IBERIA cuenta con un Servicio de Prevención propio dependiente de la Subdirección de Prevención Laboral, órgano corporativo cuya actuación abarca toda la empresa y que a su vez se encuentra integrado en la Dirección de Recursos Humanos.

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

A lo largo de 2007 se han establecido los criterios de actuación, materializados en una guía, que permiten a los técnicos del Servicio de Prevención abordar de manera uniforme el cumplimiento de la normativa.

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

En IBERIA hay 21 Comités de Seguridad y Salud, con 87 Delegados de Prevención que se encuentran repartidos en los diferentes centros de trabajo contemplando el 100% de los empleados. Los diferentes Comités se reúnen cada 2 meses.

En 2007 se consolida la tendencia de **disminución de la siniestralidad, de un 17% menos con respecto al 2006**, en todas las áreas de la compañía. También **se ha reducido el índice de gravedad de los accidentes de trabajo en un 9% frente al año anterior**. Estas tendencias permiten afirmar que las medidas que se están llevando a cabo en materia de prevención son las adecuadas y animan a seguir en la línea trazada por el Plan de Prevención.

Principales actuaciones de prevención de riesgos laborales

Dentro de la actividad preventiva llevada a cabo a lo largo de 2007 destacan por su importancia:

- **Tratamiento de los trabajadores especialmente sensibles.** IBERIA dispone de la norma SH-205 que establece los criterios de actuación en los casos de trabajadores que por sus características personales, transitorias o permanentes, son especialmente sensibles a las condiciones de trabajo.
- **Tratamiento del riesgo músculo esquelético.** La mayor incidencia de la siniestralidad laboral en IBERIA la constituyen las lesiones músculo esqueléticas, destacando entre su origen las operaciones de carga y descarga de equipajes. La compañía participa en una Comisión junto al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, AENA y los sindicatos CCOO y UGT, para tomar medidas

que ayuden a mitigarlo. Se están ultimando actividades encaminadas a dotar a los muelles de carga y descarga de equipajes de elementos mecánicos que reduzcan la exposición al riesgo de la manipulación manual de cargas.

- **Inspección de los equipos de tierra** en los diferentes aeropuertos, garantizando de este modo la seguridad y salud de los trabajadores.
- **Control de los trabajos** en las zonas industriales durante los procesos de mantenimiento, sobre todo aquellos en los que resulta muy significativo el riesgo de caída de altura, trabajo con productos químicos, productos inflamables, cancerígenos, entre otros.
- **Trabajos en terminales de carga**, por la variedad de productos manejados, animales, productos perecederos, productos radiactivos, entre otros.
- Proyectos de **nuevas instalaciones**, tales como la adquisición de nuevos equipos u ocupación de nuevos locales.
- **Campaña de utilización de los Equipos de Protección Individual (EPIs).**
- **Acuerdo con el Hospital Gregorio Marañón para investigar** la posible existencia de una mayor prevalencia de problemas cromosómicos en el personal de vuelo, como consecuencia de su habitual exposición **a bajas dosis de radiaciones ionizantes.** Por el momento, el estudio parece indicar que no existen datos distintos al del resto de la población.
- **Formación a los mandos sobre el análisis de los accidentes**, ya que para prevenir los daños es importante analizar con detalle las causas de los ya producidos.

IBERIA participa en los programas de vacunación pública que establecen las autoridades sanitarias, a demanda de los trabajadores, entre las que destaca la campaña de vacunación contra la gripe. En este sentido, la compañía también informa especialmente a los trabajadores que deben desplazarse a destinos de riesgo sanitario.

Inversión en prevención 2007

Gastos (€)	4.101.000
Gastos aplicación reglamentos prevención	150.000
Asistencias técnicas (aplicaciones informáticas)	270.000
Resto asesorías técnicas	2.600.000
Publicaciones	100.000
EPIs	981.000
Inversiones (€)	800.000

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

Formación en prevención

IBERIA mejora año tras año el alcance y los contenidos de la formación en Prevención de Riesgos Laborales, accediendo a un mayor número de destinatarios, incluidos aquellos que no requieren un grado de formación técnico.

Formación en prevención 2007	
Número de cursos impartidos	805
Número de participantes	10.138
Horas impartidas monitor	2.530
Horas impartidas alumnos	27.816
Horas formación PRL por empleado	1,3

Métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo

Todo el proceso que gira alrededor de los accidentes de trabajo se realiza mediante la norma SH-400, que indica la participación de cada agente (mandos, afectados, delegados de prevención, servicio de prevención, unidades de personal, entre otros), la documentación que debe cumplimentar y la custodia de la misma.

El Servicio de Prevención dispone de un sistema informatizado para toda su gestión, conectado con las bases de datos de la compañía, y al que tienen acceso los distintos involucrados en función de su nivel de autorización, basado a su vez en el respeto a las normas sobre protección de datos.

4.8 Asistencia y beneficios sociales

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

De entre todos los **servicios de asistencia** prestados, destacan en 2007 los siguientes:

- **Programa de adicciones**, mediante el cual se trata a personas que llegan al programa y durante el tratamiento se les facilita la compatibilidad con su empleo
- **Apoyo ante situaciones excepcionales del personal de vuelo**, como son las pérdidas de licencias, las excedencias especiales, los pases a la reserva, y similares
- Apoyo al personal cercano a la **jubilación**
- Apoyo en los casos de **incapacidades por contingencias comunes o profesionales**
- Actuaciones en la gestión de los casos de **conciliación de la vida familiar**
- **Tutela** del afectado y de su familia en casos de enfermedad o accidente sobrevenidos en desplazamientos de servicio
- Asesoramiento sobre obtención de **certificados de minusvalía**

Paralelamente, entre los beneficios sociales de la compañía destacan:

Beneficio social	Principales características
Fondo Solidario	Sus fondos se destinan a atender necesidades sociales, tales como ayudas a estudios, campamentos, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales, gastos por enfermedad, entre otras. Este fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros, TCP, en el que la aportación del trabajador se establece en un 0,40% sobre el sueldo base y la compañía contribuye con una cantidad fija
Fondos sociales de Tierra y de Vuelo	Se financia al 50% por la empresa y el trabajador. Este fondo se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de vuelo, cubre también las prestaciones de incapacidad temporal de larga duración y fallecimiento
Concierto Colectivo de Vida	Es un seguro que contempla indemnizaciones por fallecimiento e invalidez permanente. En el caso del personal de vuelo, cubre también la contingencia de pérdida definitiva de licencia. Se financia en un 60% por la empresa y en un 40% por el trabajador
Préstamos para la adquisición de viviendas	El número de préstamos a conceder anualmente podrá llegar hasta el 4% de la plantilla fija a 31 de diciembre del año inmediato anterior, de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros
Cobertura sanitaria	IBERIA realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados

4.9 Empleo de personas con discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la Ley 13/82 de Integración de Minusválidos, IBERIA debe contratar a un número de trabajadores minusválidos no inferior al 2% de su plantilla. Dada la complejidad de carácter productivo de la empresa, que motiva una especial dificultad para incorporar trabajadores discapacitados en número suficiente como para cubrir la cuota de reserva, y al amparo de la Ley de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social de 1998, se ha intentado dar cumplimiento a la obligación legal a través de las medidas alternativas inicialmente previstas por el RD 27/2000 de 14 de enero y la O. M. de 24 de julio de 2000, y actualmente reguladas por el RD 364/2005 de 8 de abril. Dichas medidas son contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo, así como donaciones y acciones de patrocinio a favor de Asociaciones de Utilidad Pública.

En este sentido, IBERIA viene formalizando, fundamentalmente con el Centro Especial de Empleo **Asociación de Padres de Minusválidos de Empleados de IBERIA (APMIB)**, numerosos contratos mercantiles para la prestación de servicios ajenos y accesorios a su actividad, así como realizando donaciones de carácter monetario a la Asociación antes referida, la cual tiene reconocido el carácter de Asociación de Utilidad Pública para la integración social de minusválidos.

Asimismo, IBERIA desarrolla una intensa actividad a favor de la ONG **Mano a Mano**, a través de donaciones monetarias y en especie. Esta ONG también tiene reconocido el carácter de Asociación de Utilidad Pública.

Por tanto, durante 2007, la **cuota de reserva** establecida con respecto al total de la plantilla ha sido de **487 personas**, que se han cubierto a través de:

- **Empleo de minusválidos:** la compañía ha dado empleo directo a un total de **246 trabajadores** minusválidos en el año 2007.
- **Contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo:** La facturación por dichos contratos en el año 2007 ascendió a 3.769.450 €. El referido importe supone el equivalente a **180 trabajadores**.
- **Donaciones y Acciones de Patrocinio:** en 2007, las donaciones de carácter monetario y en especie a favor de las dos Asociaciones antes referidas alcanzaron la cifra de 1.150.763 €, importe que supone el equivalente a **110 trabajadores**. El desglose de dicha cantidad es el siguiente:

Donaciones	Institucional	Tómbola	Fondo Solidario Tierra	Fondo Solidario TCPs	Varios	Billetes	Carga	Total
APMIB	72.121,00	47.393,86	144.245,90	119.675,48	600,00		202.871,00	586.907,24
Mano a mano		47.393,86				73.499,00	442.963,00	563.855,86
Total								1.150.763,10

Por tanto, el número de minusválidos empleados por IBERIA, de manera directa o a través de medidas alternativas asciende a **536, por encima de la cuota de reserva en 49 trabajadores**.

Adicionalmente, la compañía viene integrando a aquellos trabajadores que, aun sin tener grado alguno de minusvalía, ven disminuida su capacidad por enfermedad o edad a puestos acordes con tales limitaciones, recogiendo tal compromiso en el Convenio Colectivo del Personal de Tierra. Por otro lado, existe igualmente un compromiso de la compañía con el personal de vuelo, también recogido en Convenio Colectivo, conforme al cual si dicho personal pierde su licencia de vuelo, es incorporado dentro de la plantilla de tierra.

4.10 Ocio, cultura y deporte

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

La **Asociación de Veteranos** fue fundada en 1972, cuenta con 8 delegaciones en España y financia todas sus actividades a través de las cuotas de sus más de 8.000 socios, de 51 puntos nacionales y más de 20 extranjeros. Los servicios prestados y las actividades organizadas por esta Asociación están dirigidas prioritariamente a aquellos socios pensionistas por jubilación, incapacidad o viudedad. Las actividades organizadas son principalmente culturales, turísticas y recreativas.

El **Club IBERIA** es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo fomentar actividades lúdicas y deportivas entre los empleados de la compañía, tanto para ellos como para sus familiares, fomentando de este modo valores como la familia, la solidaridad o el trabajo en equipo. En la actualidad cuenta con 10.500 socios y 12 delegaciones en toda España. El presupuesto del Club IBERIA procede principalmente de las cuotas de los socios y de la aportación anual de la compañía, que en el 2007 ha sido de 77.230,06 euros. La compañía, además, cede el local para las oficinas del Club y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de IBpróxima.

El Club IBERIA colabora en la participación de los equipos de IBERIA en la **Raider's Trophy**, para la cual la compañía aportó en 2007 una subvención para la preparación de los equipos de 5.400 €. En 2007 los equipos de IBERIA, una vez más, lograron una gran clasificación en la XVI Edición de "Raiders, the Corporate Challenge". El compañerismo y la superación personal son dos constantes en todas las pruebas de Raiders. IBERIA facilitó a sus participantes la equipación necesaria para la competición, además de aportar la cantidad de 25.056 euros para la inscripción de sus tres equipos. La contribución total en esta actividad fue de 30.456 €.



Dimensión social

IBERIA basa su estrategia de acción social en el apoyo a entidades de interés social en el transcurso de la prestación de sus servicios habituales. Sus principales programas están relacionados con **la integración social de personas discapacitadas, el voluntariado de sus empleados, el transporte de pasajeros necesitados de algún tipo de ayuda y la cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria**. Durante 2007 se desarrolló un sistema de evaluación de las contribuciones de la compañía, lo que permite realizar un control de la gestión de la acción social en IBERIA.

5.1 Principales colaboraciones

La acción social de la compañía se orienta hacia cuatro grupos de interés fundamentales:

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
Empleados	Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA (APMIB)	<ul style="list-style-type: none"> La actividad de la APMIB, asociación creada en 1977, se centra en la protección, asistencia, previsión educativa e integración social de todos los minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, hijos o pupilos de trabajadores dentro de la plantilla de IBERIA. En 2007 ha dado servicio a más de 1.750 personas en sus 6 centros de atención especializada. El C.E.E. (Centro Especial de Empleo) da trabajo a 454 minusválidos.
	Fundación Tutelar APMIB	<ul style="list-style-type: none"> Creada en 1997 para la tutela, asistencia social y educativa de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales. La Fundación se encarga de promover, administrar, dirigir y gestionar residencias y otros centros de asistencia para minusválidos en situación de orfandad o desamparo, cualquiera que sea su edad. En 2007, la Fundación se encargó de desarrollar diversas actividades formativas, destinadas a discapacitados y profesionales del sector de la discapacidad, así como actividades de investigación y becas. Destacan también tres proyectos acometidos por la Fundación: proyecto Larroja, para la rehabilitación y reforma de nueve apartamentos con el objetivo de convertirse en Residencia de vacaciones y tiempo libre; proyecto DISMA, para la construcción y puesta en marcha de Residencia, Centro de Día, Centro Ocupacional y Centro Especial de Empleo para mayores discapacitados, y proyecto DOMUS, de consecución de diez Pisos Tutelados en Colmenar Viejo (Madrid), que se encuentra en fase de anteproyecto.
	ONG MANO A MANO	<ul style="list-style-type: none"> Creada en 1994 gracias a la iniciativa de los empleados de Iberia, aprovecha los espacios libres de las bodegas de carga para enviar ayuda humanitaria a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras, y entrega esa ayuda sin intermediarios, es decir, "<i>Mano a Mano</i>". Realiza proyectos de ayuda al desarrollo en algunos países a los que vuela Iberia. Ha enviado más de 2.000 toneladas de ayuda humanitaria desde su creación. En 2007 transportó 304,5 toneladas de ayuda, valoradas en 442.963 €. Traslada a España niños de diferentes países, junto con sus familias, para que sean intervenidos quirúrgicamente. Una vez en España, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria. En el año 2007 fueron asistidos 20 niños. Iberia ha donado a Mano a Mano 27 billetes de avión en 2007, valorados en 61.727€.

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
Instituciones	Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), Ministerio de Asuntos Sociales, Fundación Ilusiones y Fundación Miguel Ángel Blanco, entre otras	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA colabora con estas instituciones a través de descuentos especiales en sus vuelos para la emisión de billetes de pasaje o carga. • Destaca la aportación a la AECI en 2007, con 990.180 €.
	Organización Nacional de Trasplantes	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA colabora desinteresadamente con la Organización Nacional de Trasplantes facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares. • Durante 2007 se han transportado 137 órganos para trasplantes, colaborando en 36 aeropuertos españoles y 3 europeos.
	Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III	<ul style="list-style-type: none"> • Investiga para obtener métodos eficaces de diagnóstico y tratamiento de enfermedades oncológicas, y así trasladar el conocimiento científico a la práctica clínica y que los avances científicos repercutan lo antes posible en el sistema sanitario. • IBERIA ha colaborado en 2007 con una aportación de 36.000 €.
	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA ha colaborado en 2007 con una aportación de 30.500 €.
	Fundación Crecer Jugando	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña solidaria "Un Juguete, Una Ilusión", organizada junto con Radio Nacional de España y por la Fundación Crecer Jugando, con el objetivo principal de recaudar fondos para el envío de juguetes a niños de países del tercer mundo o en vías de desarrollo, y para la puesta en marcha de Ludotecas en centros escolares de países en vías de desarrollo. • IBERIA participa aportando billetes de avión, facilitando así y financiado en parte la entrega de los juguetes en algunos de los destinos a los que vuela la compañía. A cambio de esta colaboración, la Fundación Crecer Jugando dona a Iberia Ludotecas, para los centros que Mano a Mano, ONG de la compañía, tiene en Perú, Ecuador, Guatemala, Cuba, Argentina y Guinea Ecuatorial.
	Fundación Abracadabra de Magos Solidarios	<ul style="list-style-type: none"> • Es una organización sin ánimo de lucro que trabaja en España y se dedica a realizar actuaciones de magia e ilusionismo para niños hospitalizados, discapacitados psíquicos y físicos, y mayores en residencias. • Renueva la ilusión de quienes más lo necesitan utilizando la magia como herramienta terapéutica, para ello cuenta con más de 50 magos que prestan su generosa colaboración. • IBERIA colabora en su traslado y en el transporte de carga relacionada.
Clientes	<i>Special Olympics</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización creada en 1968 para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica por medio del deporte. • La compañía participa en el proyecto con un plan de recaudación de monedas en sus vuelos internacionales. La recaudación de 2007 ascendió a 17.645,15 €.
	Cruz Roja Española	<ul style="list-style-type: none"> • Los titulares del programa de fidelización Iberia Plus pueden ceder sus puntos para destinarlos a colaborar en el proyecto de Reagrupación Familiar de Cruz Roja. En 2007 la valoración de los puntos cedidos ascendió a 9.217 €. • IBERIA ha colaborado en 2007 con una aportación de 61.000 €.

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
Proveedores	Campaña de Navidad	<ul style="list-style-type: none"> Su objetivo es la recaudación de fondos para financiar los proyectos que la APMIB y la ONG Mano a Mano llevan a cabo a lo largo de todo el año. Consiste en una venta benéfica y una supersubasta online, a través de IBpróxima. Se realiza gracias a las generosas aportaciones de productos donados por proveedores, anunciantes y otras empresas. La recaudación en 2007 ascendió a 87.455 €.

5.2 Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los proyectos sociales que IBERIA lleva a cabo pueden clasificarse en función de su relación directa o indirecta con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, mediante las aportaciones económicas y de recursos en especie a proyectos de acción social. Los proyectos desarrollados por IBERIA en el marco de los objetivos del Milenio son:

Aportación de IBERIA a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU

Los proyectos acometidos por IBERIA, clasificados según el objetivo al que han contribuido, son los siguientes:

Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2007
Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre	<p>Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día</p> <p>Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda aportada por Mano a Mano a las víctimas del terremoto de Perú, del 15 de Agosto. Se han enviado más de 150.000 kg de Ayuda Humanitaria, aportada por multitud de empresas, fundaciones, particulares y delegaciones extranjeras de Iberia como Alemania y Grecia. Construcción de un comedor para 360 niñas y niños en Tablada de Lurin, uno de los barrios más pobres de Lima, en Perú.
Objetivo 2: Lograr la educación primaria universal	Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria	<ul style="list-style-type: none"> El comedor de Tablada de Lurin se convertirá además en varias aulas panelables para dar clases y poder dar educación básica a la vez que alimentación. Colaboración permanente con los colegios y taller de Quilmes, en Argentina; y con los colegios Hola-Hola, Español de Malabo, Santa Teresita, Luba y Batete, entre otros, de Guinea Ecuatorial.
Objetivo 3: Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer	Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto El Ahumado: finalizada la construcción de tres aulas, una cancha para usos deportivos, vestuario y duchas para 150 niños en Guatemala. Estas instalaciones servirán también para uso local sanitario y usos sociales para los habitantes de la zona, más de 4.500 personas. Esta escuela es fundamental para las niñas de la población, que dejan de estudiar en muchos casos debido a las violaciones y muertes que se producen por tener que asistir a colegios lejanos. Casa Cuna Hogar Virgen del Perpetuo Socorro, en Lima (Perú), que atiende a niñas abandonadas y que en ocasiones han sido violadas y maltratadas. Acoge a más de 170 niñas de entre 4 y 18 años. En IBERIA, promoción de la natalidad a través de medidas específicas, como la posibilidad de acumular la reducción de jornada durante el período de lactancia, y la ampliación del período por guarda legal. Colaboración de Iberia con <i>Women Together</i>.

Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2007
Objetivo 4: Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años	Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años	<ul style="list-style-type: none"> • Mano a Mano traslada a niños de diversos países a operarse o ser tratados en España, a través de IBERIA. • Proyecto “Niños de Cuba” encaminado a atender las necesidades de niños enfermos en Cuba, que requieren un tratamiento médico continuado. Se les envía medicinas regularmente. • Hogar del Niño San Vicente de Pau, en Quito (Ecuador). Centro de acogida para niños sin medios o sin familia. Ofrece protección y formación integral a 140 menores, algunos de ellos con discapacidades físicas, psicomotoras y mentales.
Objetivo 5: Mejorar la salud materna	Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes	<ul style="list-style-type: none"> • En IBERIA, aplicación de medidas preventivas para minimizar los riesgos en el embarazo y la lactancia natural para las tripulantes de vuelo. • Colaboración con entidades que promuevan de manera directa la consecución de este objetivo.
Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	<p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA</p> <p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado a España de niños con enfermedades graves, para ser tratados en hospitales españoles. 27 billetes donados para esta causa, con una valoración de 61.727 €. • Colaboración con la ONG Mensajeros por la Paz, para la construcción de un colegio en Guatemala para ayudar a niños enfermos de SIDA. • Colaboración con las entidades Basida, Remal y Sucael, para ayudar a personas con SIDA o drogodependientes en el barrio de Vallecas, Madrid. • Donación de equipos hospitalarios, ropa y juguetes para el Hospital Cayetano Heredia, en Lima. • Colaboración del Servicio de Prevención de IBERIA en campañas como la vacunación contra la gripe o la prevención del glaucoma.
Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	<p>Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente</p> <p>Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento</p> <p>Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de, por lo menos, 100 millones de habitantes de suburbios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinio del proyecto español de la U.P.M. presentado al concurso internacional “Solar Decathlon”, consistente en el diseño de una casa abastecida por energías renovables y respetuosa con el medio ambiente, que recibió el primer premio en el contexto de Balance Energético. • Iberia con las especies españolas protegidas. Con esta iniciativa, la compañía reafirma su compromiso con el medio ambiente. Una de las iniciativas de esta gran campaña de concienciación es utilizar los aviones como embajadores de las especies españolas en peligro de extinción en el centenar de aeropuertos a los que vuela la empresa. Águila imperial ibérica, lince ibérico, oso pardo, cigüeña negra... Los aviones que se incorporen a la flota a lo largo de los años 2007 y 2008 serán bautizados con los nombres de estas especies, y permanecerán en el fuselaje hasta que dejen de estar consideradas especies en peligro. • Paralelamente, Iberia continúa con su plan de renovación de la flota, la implantación y seguimiento de los Sistemas de Gestión Ambiental y actuaciones como la construcción de depuradoras en La Muñozza, la planta de reciclado de residuos, etc. <p><i>Más información en la dimensión Ambiental de esta Memoria.</i></p>

Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones en 2007
Objetivo 8: Fomentar una alianza mundial para el desarrollo	<p>Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio</p> <p>Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados</p> <p>Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo</p> <p>Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales a fin de hacer la deuda sostenible a largo plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estrecha colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), con una aportación de la compañía de 990.180 € en 2007. Colaboración con más de 1.500 ONGs a través del acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: 50.000 € en emisión de billetes aéreos y carga. Acuerdo con <i>Women Together</i> para el desarrollo y promoción de los microcréditos: 60.000 € en emisión de billetes y envío de carga.

“2015: Un mundo mejor para Joana” es una iniciativa del Foro de Reputación Corporativa, del que IBERIA forma parte, para apoyar y dar a conocer los *Objetivos de Desarrollo del Milenio* trazados por Naciones Unidas en el año 2000, con el fin de lograr un mundo mejor, con el horizonte temporal del año 2015. Con este proyecto, IBERIA contribuye a la difusión de los *Objetivos* y a la sensibilización de los grupos de interés, para reforzar su contribución a la consecución de los mismos.

2015: Un mundo mejor para Joana

Hola soy Joana. Quiero contarte cómo el mundo puede ser un poco mejor para todos.

Objetivos

- 1ª Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- 2ª Lograr la enseñanza primaria universal
- 3ª Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer
- 4ª Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años
- 5ª Mejorar la salud materna
- 6ª Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
- 7ª Garantizar la sostenibilidad del Medio Ambiente
- 8ª Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU

En septiembre del año 2000, en la Cumbre del Milenio, los 187 estados miembros de la ONU, se propusieron un reto: lograr un mundo mejor para todos en el año 2015.

Para ello, se fijaron 8 objetivos en los que se comprometieron a velar por los derechos humanos fundamentales según se contemplan en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas.

Para más información: www.un.org/millenniumgoals

UNICEF

5.3 Inversión responsable

La inversión directa de Iberia a los grupos de interés social durante 2007, considerando las aportaciones dinerarias y en especie, ha aumentado con respecto al año anterior en un 34,5%, sin tener en cuenta la facturación en 2007 y 2006 a la APMIB por los contratos mercantiles establecidos con ella, de acuerdo a los nuevos criterios de clasificación. Además, como novedad este año, la compañía ha realizado aportaciones a proyectos externos de protección del medio ambiente, valorándose las mismas en un total de 34.063 €. Puede observarse el desglose en la siguiente tabla:

Total aportaciones realizadas por IBERIA a entidades y causas de carácter social en 2007: 2.746.553 €

Entidad	Colaboración	Aportación directa (€)	Valoración en especie (€)
Mano a Mano	Envío de 304 toneladas y media de ayuda		442.963
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (27 billetes)		61.727
	Gestión y supervisión de proyectos en el extranjero (3 billetes)		11.772
	Donación de 6 equipos informáticos		600
	Donación empleados de IBERIA	2.117	
	Donación por la Campaña de Navidad 2006 "Puja por ellos"	47.394	
APMIB	Transporte mercancías (171.731 kilos)		202.871
	Ayuda anual a Fondo Perdido	72.121	
	Donación por la Campaña Navidad 2006 "Puja por ellos"	47.394	
	Donativo Fondo Social Interno de Tierra	144.246	
	Aportación empresa por TCPs	119.675	
Special Olympics	Donación	30.624	
Agencia Española de Cooperación Internacional	Colaboración en todas sus actividades y proyectos		990.180
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Colaboración con más de 1.500 ONG's y otras entidades de carácter social acreditadas por el Ministerio		50.000
Cruz Roja	Donación	600	
	Proyecto Reagrupación Familiar		61.000
Fundación Empresa y Sociedad	Colaboración con sus actividades	22.756	10.000
Cáritas	Donación	600	
Fundación Crecer Jugando	Campaña "Un juguete, una ilusión"		36.000
Fundación Ilusiones	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos		30.000
Fundación Miguel Ángel Blanco	Colaboración en las actividades de la Fundación		6.010
Xunta de Galicia	Colaboración con la Consellería de Inmigración		24.000
Bomberos en Acción / sin Fronteras	Colaboración en sus proyectos y envío carga de material especial		42.000
Centro Internacional de Toledo para la Paz	Colaboración en sus actividades		50.000
Women Together	Patrocinio de los Premios Woman Together		60.000
Ministerio de Presidencia	Encuentro España-Africa: Mujeres por un mundo mejor		36.000
Campaña Navidad 2006	Billetes de avión para la Tómbola Solidaria (12 billetes)		35.370
Fundación Ulls del Mon	Colaboración en sus actividades		1.648
Foro de Reputación Corporativa	Colaboración en sus actividades	75.785	
Asociación Española contra el Cáncer	Donación	600	
Fundación de Ayuda contra la Drogación			30.500
Total		563.912	2.182.641
Otros	Recaudación a bordo para Special Olimpycs	17.645	
	Organización Nacional de Trasplantes:		
	Transporte de 137 órganos para trasplante	N.A.	N.A.

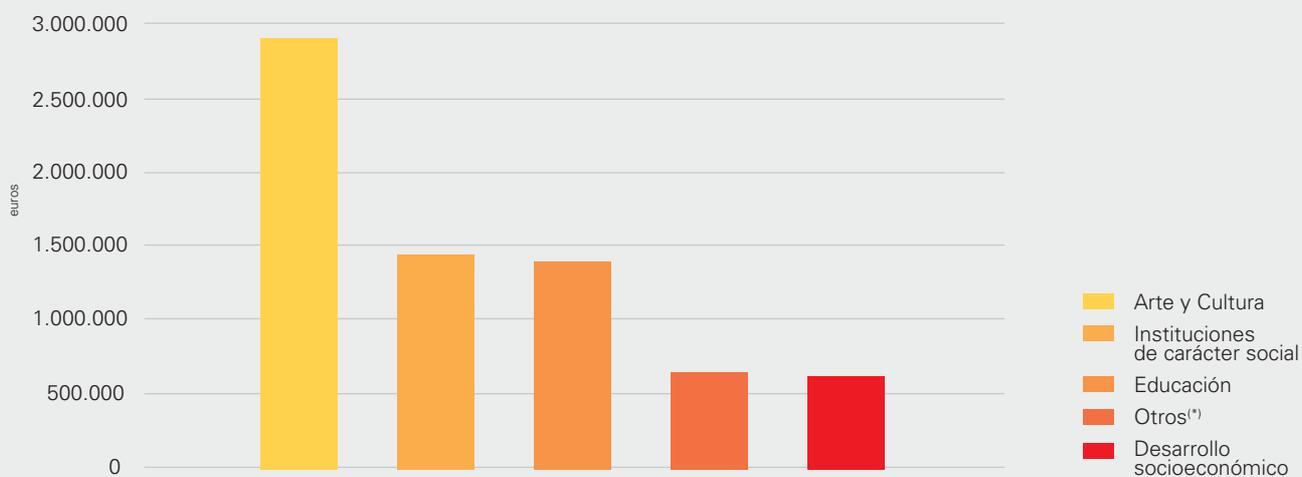
Total aportaciones realizadas por IBERIA a proyectos de medio ambiente en 2007: 34.063 €

Entidad	Colaboración	Aportación directa (€)	Valoración en especie (€)
Sociedad Española de Ornitología	Colaboración en sus actividades		28.000
WWF/Adena	Traslado del Chimpancé Guillermo - Jaula animal		3.303
	Traslado del Chimpancé Guillermo - Billete veterinario		440
Plantemos para el Planeta	Colaboración campaña 2007	2.320	
Total		2.320	31.743

La inversión total en acuerdos de **patrocinio** (convenios de colaboración, etc.) en 2007 alcanzó los 7.027.148 €, es decir, un 9,2% más que en 2006.

IBERIA utiliza sus encuestas *online* a los empleados para valorar, mejorar y reorientar su estrategia de inversiones filantrópicas.

Inversiones en patrocinio realizadas por IBERIA en 2007



^(*) Incluye la salud, el deporte, la prensa, el turismo y el medio ambiente.

5.4 Participación en asociaciones y fundaciones

Además de las asociaciones ya señaladas en el apartado 3.7. de esta Memoria de Responsabilidad, sobre Gestión de la marca, IBERIA participa en:

El **Pacto Mundial** es una iniciativa internacional y voluntaria encaminada a reunir a empresas, organismos de las Naciones Unidas, sindicatos y representantes de la sociedad civil para apoyar los diez principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente. IBERIA firmó su adhesión a los principios del Pacto Mundial en mayo de 2004, y desde entonces participa activamente en las jornadas y actividades organizadas por las redes locales y regionales en España.

La compañía forma parte también del **Foro de Reputación Corporativa**, formado por otras 10 empresas: Abertis, BBVA, Ferrovial, Gas Natural, Grupo Agbar, Iberdrola, Novartis, Renfe, Repsol YPF y Telefónica, en el que estas marcas españolas intercambian experiencias y buenas prácticas sobre diferentes asuntos relacionados con la responsabilidad y el buen gobierno corporativo.



La **Fundación Empresa y Sociedad** se constituyó en 1995 y se financia principalmente con las cuotas que pagan sus socios para recibir apoyo estratégico. Promueve que las empresas tomen la iniciativa frente a retos relacionados con la plena integración en la sociedad de personas desfavorecidas (inmigración, envejecimiento, discapacidad, desarrollo local, educación, cooperación internacional...). Se fundamenta en el análisis comparativo de 250 empresas que operan en España, comprometidas a mejorar la integración social, contextualizando cada caso según su tipología, dimensión e impacto. Trata de inspirar líneas de acción concretas y que cada empresa reflexione sobre las iniciativas que tienen más sentido según sus recursos, características y circunstancias.



IBERIA patrocina la **Fundación Carolina**: institución creada en el año 2000, para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana de Naciones, así como con otros países con especiales vínculos históricos, culturales o geográficos. Dicha fundación tiene entre sus prioridades las áreas de cultura, educación, ciencia y tecnología, considerando éstos como campos esenciales para la promoción de la cooperación internacional, el desarrollo, la lucha contra la pobreza y la garantía de un futuro en paz y libertad.



IBERIA forma parte de la asociación **Exceltur**: asociación sin ánimo de lucro formada en la actualidad por 24 de los más relevantes grupos empresariales turísticos españoles de los subsectores del transporte aéreo, por carretera, ferroviario y marítimo, alojamiento, agencias de viajes y tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, ocio, parques temáticos, hospitales turísticos, grandes centrales de reservas y tiempo compartido entre otros. Esta asociación trata de anticipar y adaptarse a los procesos de cambio que requieren los cada día más globales y exigentes mercados, y del mismo modo difunde recomendaciones y estudios relacionados con el sector turístico.



Dimensión ambiental

La gestión ambiental en IBERIA

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

Para desarrollar las mejores prácticas ambientales, IBERIA define y actualiza un conjunto de medidas que, teniendo como base la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía, incluyen la formación, motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de controles y auditorías o la colaboración en asuntos medioambientales con sus grupos de interés.

A continuación se incluye un cuadro de texto que describe las operaciones de la compañía y los aspectos ambientales más destacados, derivados de ellas:

Operaciones vuelo

Consumo de Combustible

El consumo de combustible es uno de los principales impactos ambientales del ciclo de vida de la actividad de aviación, por su magnitud y presencia en las diferentes etapas productivas; extracción de petróleo, transporte y refinería. Las emisiones de CO₂ son proporcionales al consumo.



Emisiones en Vuelo

En vuelo de crucero, las aeronaves emiten gases a la atmósfera tales como dióxido de carbono (CO₂) o vapor de agua. El primero es un gas de efecto invernadero y contribuye al Cambio Climático, mientras que el segundo afecta a la formación de cirros y trazas de condensación en la atmósfera. También se emiten en pequeñas cantidades otros gases en la combustión: HC, CO y NO_x.

Fases de aterrizaje y despegue

En el ciclo LTO, hasta 900 m de altura, el tráfico aéreo produce emisiones de monóxido y dióxido de carbono (CO y CO₂), hidrocarburos no quemados (HC) y óxidos de nitrógeno (NO_x). La principal afección en esta fase es la calidad del aire local en el entorno aeroportuario. La contaminación acústica es el principal problema que afecta a las comunidades locales en los aeropuertos.



Operaciones Tierra

Handling de pasajeros y carga aérea

Las operaciones de asistencia al avión en tierra conllevan una serie de aspectos ambientales:

- Emisiones de vehículos tierra
- Consumo de recursos: combustible y energía eléctrica
- Residuos peligrosos
- Residuos de catering



Mantenimiento de Aeronaves

Las actividades de mantenimiento generan diversos aspectos ambientales entre los que cabe destacar:

- Consumo de recursos: energía eléctrica, agua, combustibles
- Emisiones de CO₂ por usos y generación de energía y emisiones de compuestos orgánicos y volátiles por usos de disolventes
- Aguas residuales tratadas en diversas plantas depuradoras
- Residuos Peligrosos





Sistemas de gestión ambiental

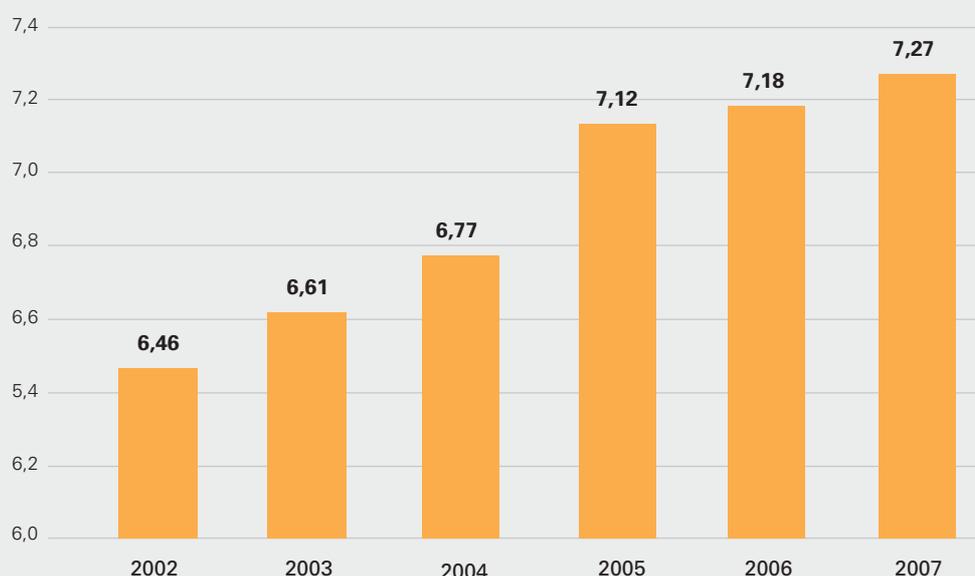
En relación con las operaciones tierra, en 2007 se ha obtenido una nueva certificación ISO 14.001:2004 sobre Sistemas de Gestión Medioambiental, que incluye las instalaciones de mantenimiento aeronáutico de IBERIA en el Aeropuerto de Madrid (Barajas). Esta certificación, junto con las ya existentes en el área de Handling y en el resto de instalaciones de mantenimiento de IBERIA en Madrid, supone que la totalidad de aspectos ambientales significativos de la compañía quedan cubiertos por una certificación externa.



Indicador de Comportamiento Ambiental - ICA

IBERIA ha realizado el seguimiento del Indicador de Comportamiento Ambiental –ICA– en 2007. Este indicador aglutina varios aspectos fuertemente representativos de la actividad de la compañía, integrando los impactos de operaciones vuelo con los de tierra y realizando una evaluación global. La evaluación abarca, por orden de importancia, un rango de 0 a 10.

Indicador de comportamiento ambiental (2002-2007)



Formación, sensibilización y auditorías ambientales

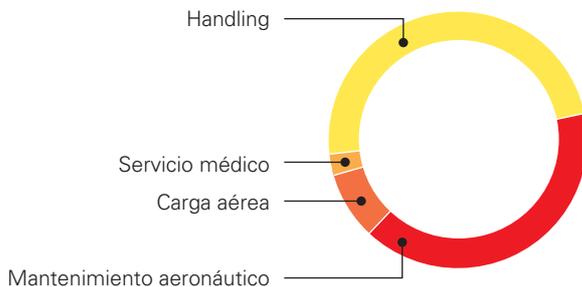
En el apartado de formación, se puede destacar la impartición continua de cursos para la difusión de los distintos procedimientos ambientales internos existentes en la compañía así como la asistencia a jornadas internas y externas para el análisis y posterior aplicación en IBERIA de los nuevos requisitos en esta materia.

Durante 2007 se han desarrollado auditorías internas dirigidas a comprobar la adecuada gestión ambiental en las áreas de IBERIA que presentan aspectos ambientales significativos. Estas auditorías se han desarrollado en las áreas de Handling, Mantenimiento aeronáutico, Carga y Servicio Médico.

Asimismo, con objeto de verificar a través de una entidad externa la gestión ambiental que se desarrolla en IBERIA, en 2007 se han auditado los emplazamientos que cuentan con la certificación ISO 14001:2004 sobre Sistemas de Gestión Ambiental.

A través del Plan Anual de Auditorías de IBERIA se identifican los emplazamientos que requieren una verificación así como los aspectos ambientales más relevantes en los que incidirá durante el desarrollo de estos controles. Las no conformidades detectadas se resuelven en el plazo más corto a través de los correspondientes Planes de Acción.

Distribución de auditorías ambientales internas 2007



Durante 2007 se han desarrollado en IBERIA un total de 42 auditorías ambientales internas, que han supuesto 45 jornadas de trabajo dedicadas a esta actividad. Asimismo, en relación con la formación impartida durante este año, en el área de handling se han impartido 533 cursos en los que los Gestores de Medio Ambiente han difundido el módulo de buenas prácticas ambientales a 3.260 alumnos dentro de esta área de la compañía. En la actividad de mantenimiento aeronáutico, se han impartido 20 cursos a 122 alumnos sobre la ampliación de la certificación ISO 14001:2004 a la zona industrial nº 1 de IBERIA en Madrid. Se han entregado a su vez folletos de sensibilización a todo el personal afectado, habiéndose difundido éstos también a través de la IBpróxima, a la que han accedido 3.369 empleados para la lectura de esta comunicación. Finalmente, en 2007, la Dirección de Carga ha impartido 123 cursos sobre el correcto manejo de las mercancías peligrosas, lo que ha representado 8.564 horas de formación.

Contabilidad ambiental

La contabilidad ambiental se puede definir como la generación, análisis y utilización de información financiera destinada a integrar las políticas económica y ambiental de la empresa y a construir una empresa sostenible. En IBERIA, la contabilidad ambiental facilita, por tanto, el proceso de toma de decisiones relativas a la actuación ambiental.

Entre los gastos contemplados como ambientales se encuentran todos los relativos a gestión de residuos, emisiones y vertidos (en el apartado de reparaciones y conservaciones medioambientales), certificaciones y mediciones ambientales, consultoría y auditoría ambiental, costes de análisis, tasas y cánones ambientales, entre otros.

Gastos ambientales 2007 (Miles €)

Actividades de reparación y conservación ambiental	1.054,72
Proyectos de consultoría ambiental (Servicios Técnicos)	366,99
Patrocinios y publicaciones ambientales	135,57
Gastos de personal dedicado a tareas ambientales	941,18
Tributos y tasas ambientales	371,01
Total	2.869,49

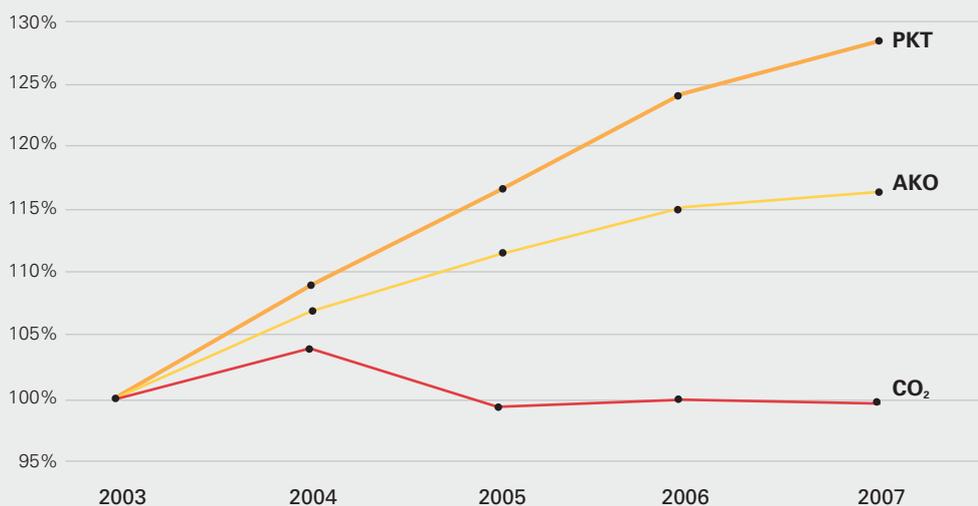
En 2007 cabe destacar un aumento significativo en los gastos relativos a las publicaciones ambientales, debido fundamentalmente al esfuerzo desarrollado en materia de sensibilización y formación ambiental.

6.1 Operaciones vuelo: Cambio climático

El principal objetivo de IBERIA para hacer frente al cambio climático es reducir su impacto tanto a nivel global como específico, junto a un crecimiento sostenido y eficiente.

En los últimos 15 años, IBERIA ha reducido más del 37% el consumo específico de combustible, lo que se traduce en un descenso de las emisiones específicas de CO₂. Además, en términos absolutos, las emisiones de CO₂ se mantienen por debajo de los niveles de hace 5 años mientras que la producción sin embargo sigue aumentando año a año.

Evolución AKO, PKT y CO₂ periodo 2003-2007 (base 2003)



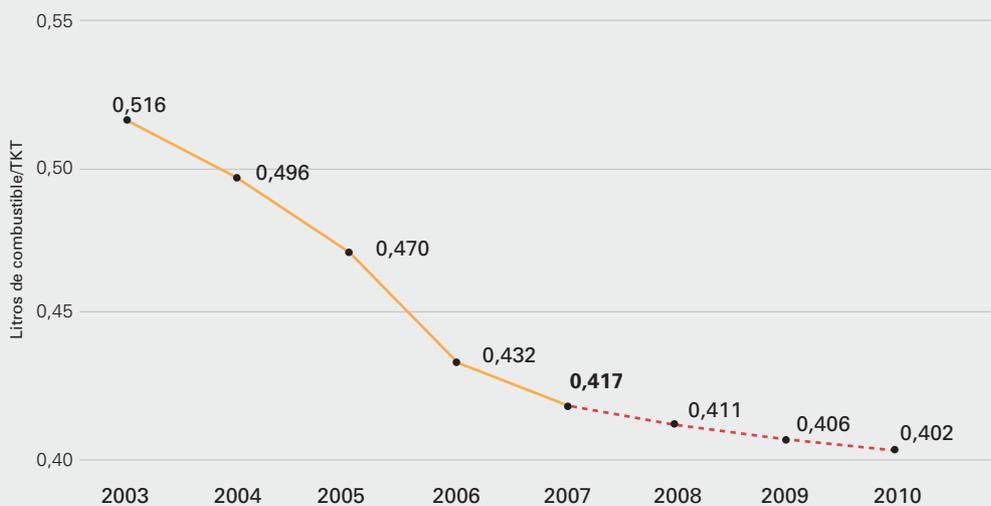
Con respecto al año 2004, IBERIA emite un 4,3% menos de CO₂ a la atmósfera gracias a la renovación de la flota y a otras medidas como la gestión de rutas o a las medidas operacionales, entre otras. Se está consiguiendo, por tanto, un crecimiento sostenido de la producción mientras que el impacto producido a la atmósfera no solo se mantiene sino que se reduce.

Además la demanda (PKT) sigue creciendo por encima de la oferta (AKO) lo que refleja una gestión cada vez más eficiente de la flota y su ocupación.

Emisiones y eficiencia energética

El consumo específico es el indicador que recoge de forma cuantitativa en qué medida la gestión de los impactos ambientales de las operaciones vuelo se llevan a cabo.

Consumo específico de la flota de IBERIA periodo 2003-2007 (2008-2010 estimado)



Este año se ha mejorado la metodología de cálculo del consumo específico incluyendo nuevos factores. Considerando esta nueva metodología, el consumo específico respecto a 2006 se ha reducido un 3,47%. La reducción acumulada en los últimos 5 años es de un 19,1%.

En el cálculo del consumo específico por TKT de IBERIA, ya está incluido el consumo específico de la actividad de transporte de carga. Esto se debe a que IBERIA no posee en la actualidad aviones cargueros. La carga transportada por IBERIA en 2007 ha sido de 193.396 toneladas.

Medidas para reducir las emisiones

Renovación de la flota

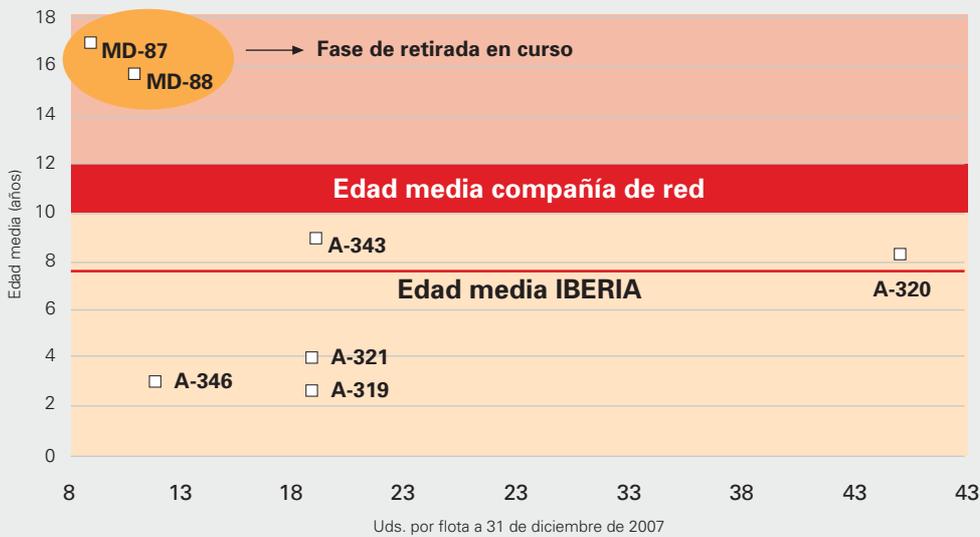
IBERIA dispone actualmente de una de las flotas más modernas de Europa, con una media de aproximadamente siete años.

Edad media de la flota periodo 2003-2007 (2008 estimado)



La edad media de la flota de IBERIA en 2007 es de 7,76 años, habiéndose reducido con respecto a los valores de 2006 en un 2%. En 2008 se estima que debido a la continuada retirada de los aviones más antiguos de la compañía (MD 87 y MD 88), la edad media de la flota disminuirá hasta niveles de 7,20 años, lo que podría suponer una mejora del 7% con respecto a este año.

Edad media de la flota operada por IBERIA (unidades y años)



La edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 10-12 años (fuente: IATA), con lo que 7,72 supone una mejora importante. Además, en torno al 35% de la flota tiene alrededor de 4 años de edad media.

En el cuadro adjunto se presenta un caso práctico de los beneficios directos que aporta la renovación de la flota:

COMPARATIVA entre las EMISIONES totales medias de CO₂ del AIRBUS 320 vs. MD-87 (actualmente en sustitución)



MD 87

A 320

-14%

Ruta seleccionada para el análisis: Madrid-París

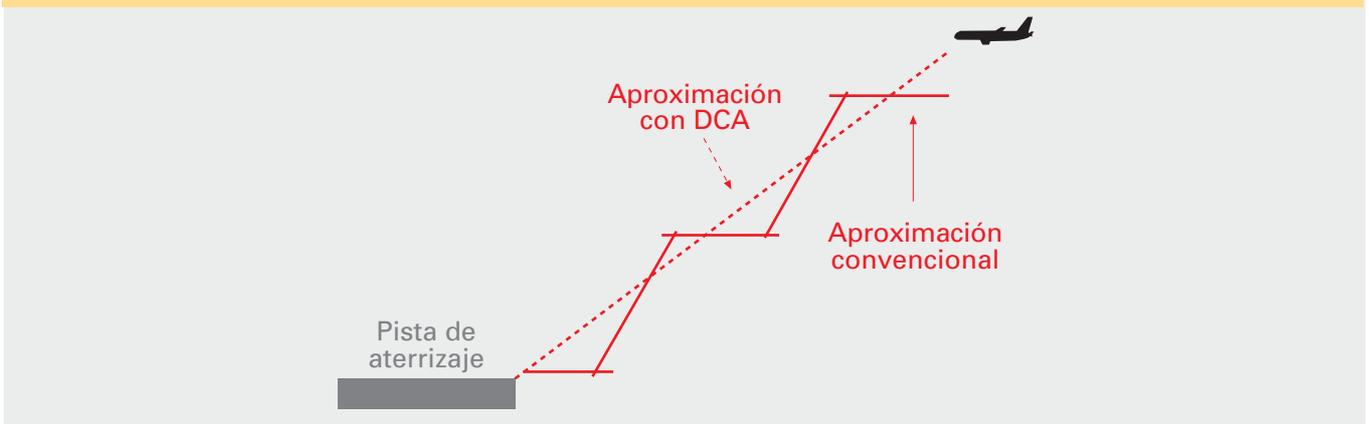
Medidas Operacionales

Entre las medidas operacionales desarrolladas por IBERIA en 2007 para reducir el consumo de combustible y por lo tanto las emisiones de CO₂, destaca la aplicación de la aproximación con descenso continuado CDA (Continuous Descent Approach) en aquellos aeropuertos en los que este procedimiento está disponible.

Este tipo de aproximación consiste en que la aeronave describe un perfil de trayectoria sin nivelaciones de altura y con un uso mínimo de los motores. La compañía está actualmente realizando esta maniobra en aeropuertos como el de Londres y París, destinos a los que IBERIA ofrece un importante número de vuelos diarios.

Según un estudio recientemente realizado por el Laboratorio Nacional Aeroespacial de Holanda (NLR), este tipo de aproximación puede reducir hasta en un 30% las emisiones de CO₂, con respecto a una maniobra de aproximación estándar.

Aproximación con descenso continuado CDA (Continuous Descent Approach)



Otras medidas llevadas a cabo en 2007 y que han contribuido a la reducción del consumo específico en IBERIA son:

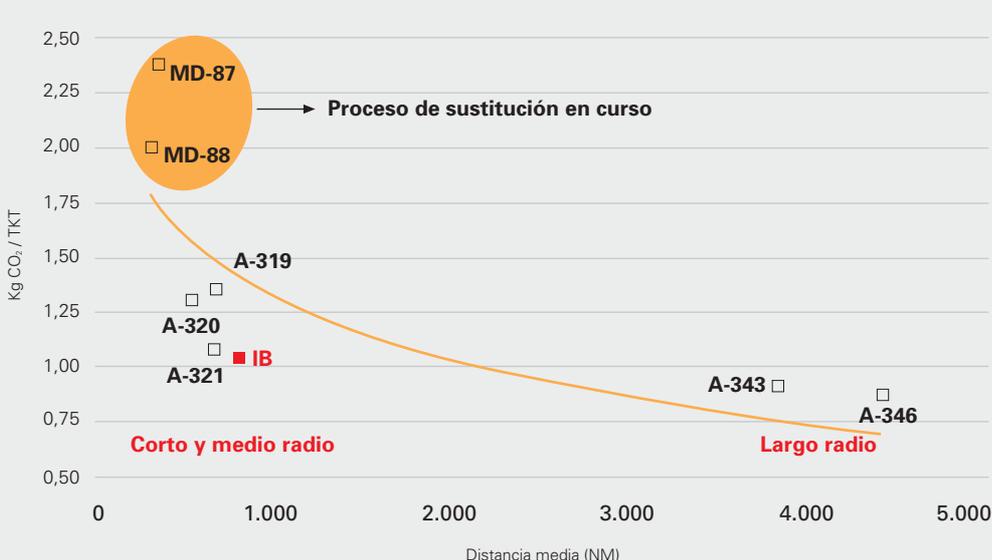
- el análisis y ajuste del combustible cargado en cada vuelo,
- la reducción del peso transportado con la incorporación de productos más ligeros para el servicio a bordo,
- la reducción de la potencia de empuje al despegue, de acuerdo con los procedimientos operativos de la compañía.

Gestión del negocio: IBERIA como aerolínea de red

En 2007 IBERIA ha mejorado la eficiencia energética y se han reducido las emisiones de CO₂ con respecto a 2006, a través de la programación de vuelos, asignación de flotas para las diferentes rutas y el factor de ocupación, entre otras cosas. Esta reorganización de rutas y flotas se ha apoyado de manera fundamental en el centro de operaciones (*hub*) de IBERIA en el Aeropuerto de Madrid (Barajas).

El porcentaje de ingresos procedentes de los trayectos cortos (inferiores a 400 Km) respecto al total se situó en 2007 en torno al 2%. Además, aproximadamente la mitad de los pasajeros en este tipo de rutas hacen conexión para dirigirse a otro destino, con lo que el porcentaje de ingresos para este tipo de rutas supone únicamente el 1,2%.

Emisiones específicas de CO₂ por distancia media recorrida (flota IBERIA 2007)



Como se ha mencionado anteriormente en el gráfico de la edad media de la flota, los aviones que se encuentran en fase de retirada (flota MD87/88) tienen unos consumos específicos muy superiores al resto de la flota de IBERIA. Una vez culmine la sustitución los niveles globales se reducirán de forma significativa, aumentando la ruta media y con tendencia a los niveles de los aviones de largo radio.

Participación activa y apoyo en programas para mejorar la gestión del espacio aéreo europeo

IBERIA continúa participando activamente en el Proyecto del consorcio Single European Sky ATM Research, SESAR, cuya finalidad es la definición del futuro sistema de gestión del tráfico aéreo Europeo. Su implantación supondrá un ahorro de combustible entre un 6 y un 12%.

Mecanismos de mercado: El transporte aéreo en el régimen europeo de derechos de emisión

Aunque la industria aérea es uno de los sectores que menos emisiones produce, un 12% de las emisiones del transporte y solo un 2% del total de todos los sectores, el esfuerzo por reducir las al máximo continúa siendo una de las máximas prioridades de IBERIA.

En diciembre de 2006 la Unión Europea elaboró una propuesta de normativa para extender la limitación de las emisiones de CO₂ al sector de la aviación. Esta propuesta se está aún debatiendo. Mediante el sistema que se establezca, se fijará un límite anual de emisiones por compañía aérea, y al final de cada año, las compañías deberán comprar derechos de emisión si se han superado el límite o podrán venderlos si les han sobrado. Este es el elemento incentivador de un sistema de comercio de derechos de emisión frente a las tasas medioambientales actualmente existentes.

IBERIA está a favor de un sistema que premie a las compañías que adoptan medidas para reducir sus emisiones de CO₂, pero aboga para que este sistema también incluya mecanismos que fomenten las mejoras tecnológicas por parte de los fabricantes y la implantación de infraestructuras más eficientes, como el Cielo Único Europeo. De esta forma se podrán reflejar claramente los esfuerzos que el sector de la aviación está realizando en esta materia.

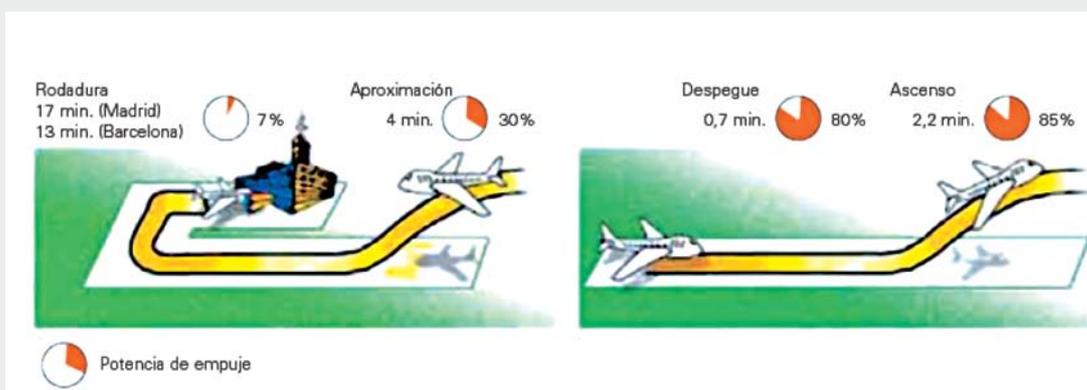
6.2 Operaciones vuelo: Calidad del aire local (emisiones ciclo LTO)

La importancia de cuantificar las emisiones en estas fases radica en la emisión de contaminantes en el entorno de los aeropuertos, que incide directamente en la calidad del aire local. Los principales contaminantes emitidos en este ciclo son los hidrocarburos no quemados (HC), el monóxido de carbono (CO) y los óxidos de nitrógeno (NO_x).

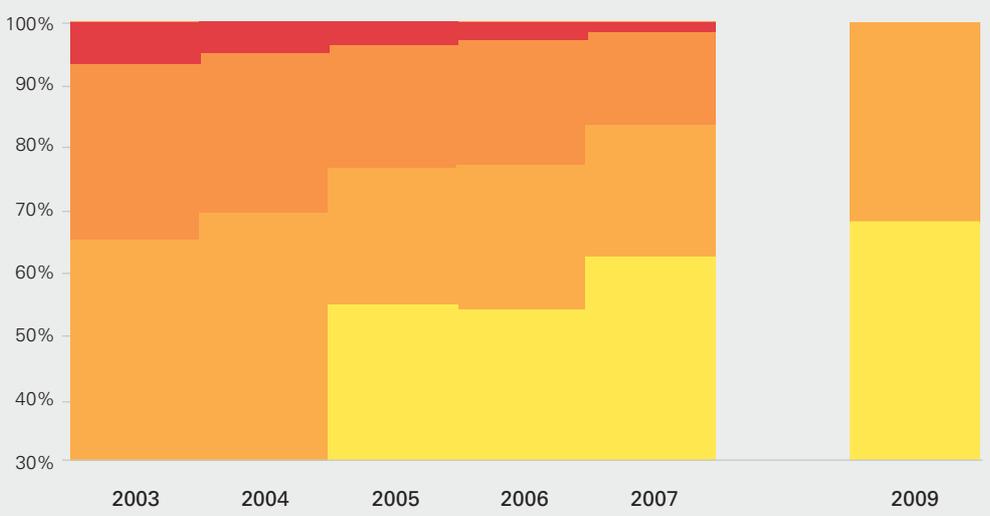
Las emisiones en ciclo LTO son aquellas que se producen en la operación en el ciclo de despegue y aterrizaje (despegue, ascenso, aproximación y rodadura). Durante 2007 las emisiones de gases a nivel local se han reducido una media de 4 %, fruto de la renovación de la flota, de las diferentes medidas operacionales llevadas a cabo y a través del ajuste del número de despegues y aterrizajes en los que han predominado los de largo radio.

A continuación se muestra un cuadro de texto que describe los tiempos aproximados del ciclo de aterrizaje y despegue en los Aeropuertos de Madrid y Barcelona.

Ciclo LTO



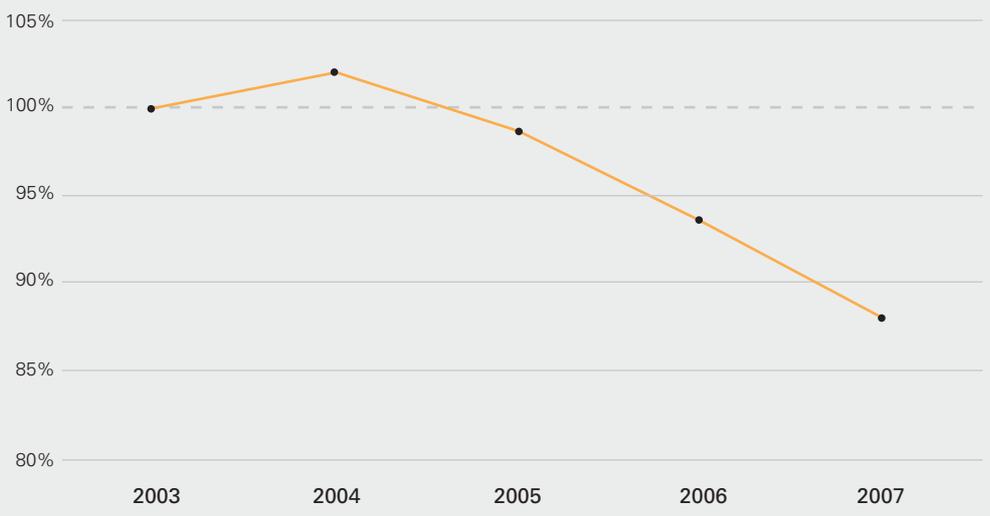
% de flota de iberia que cumple los estandares de NO_x de OACI periodo 2003-2007 (2009 estimado)



Toda la flota de IBERIA cumple con el estándar de emisión de NO_x fijado por OACI que le es de aplicación. En el gráfico adjunto se muestra, sin embargo, en qué situación se encuentra IBERIA en relación con los estándares que OACI ha ido requiriendo para aviones con un nuevo diseño, pero que no son de aplicación a la flota de la Compañía.

- Límites originales
- CAEP2
- CAEP4
- CAEP6

Evolución de las emisiones de NO_x en IBERIA periodo 2003-2007 (base 2003)



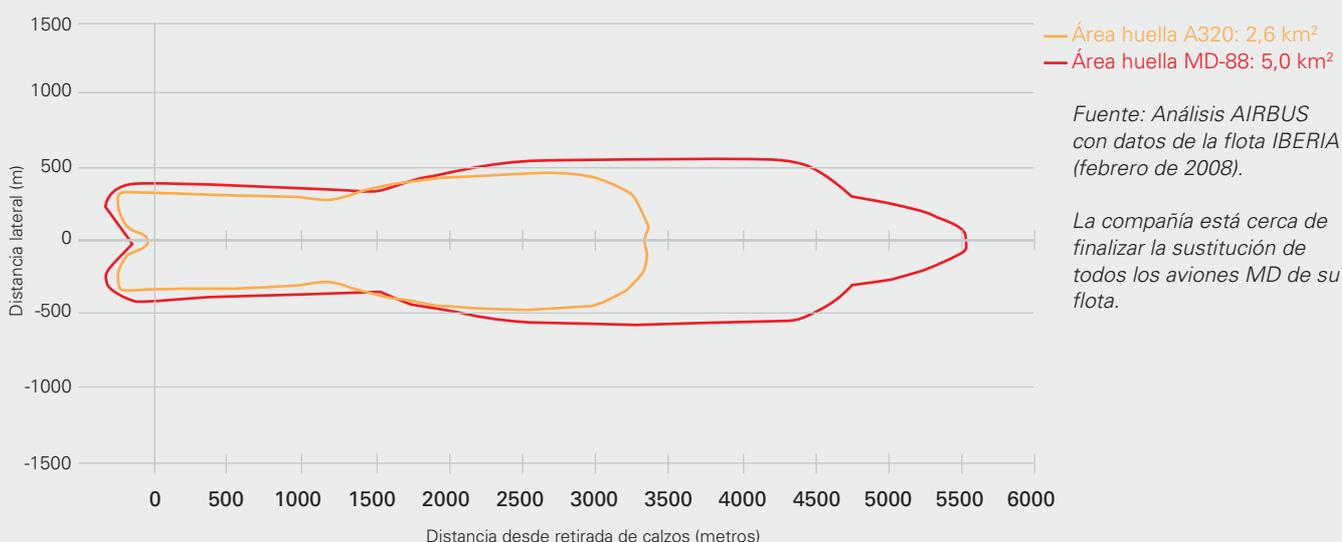
El NO_x emitido por todos los vuelos de IBERIA en 2007 ha disminuido un 5,9% con respecto a 2006. La reducción acumulada en los últimos 5 años asciende al 12%.

6.3 Operaciones vuelo: El control de ruido en las operaciones

La contaminación acústica es uno de los impactos ambientales que resultan de la actividad de la compañía, por lo que uno de los principales objetivos de IBERIA es continuar la reducción de la huella de ruido que generan sus aeronaves.

La medida más eficaz que adopta IBERIA para reducir este impacto se basa en la renovación de la flota. En los últimos 6 años, la Compañía ha invertido 6.000 millones de euros en renovar sus aeronaves y gracias a ello, el 100% de sus aviones cumplen con los vigentes estándares de ruido Capítulo 3 de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), y aproximadamente el 90% cumplen con el estándar Capítulo 4 que será de aplicación en el futuro.

Huella de ruido comparada A320 vs MD88 (85 dB en Madrid)



Además de renovar sus aeronaves, la compañía realiza los procedimientos operativos establecidos por la Dirección General de Aviación Civil española y así efectúa un uso limitado en los aeropuertos del motor auxiliar APU, reduce la utilización del freno por inversión del empuje (reversa) y sigue las rutas establecidas por el control aéreo de entrada y salida de los aeropuertos.

En cuanto a las restricciones operativas en los aeropuertos, ninguno de los aviones de IBERIA está afectado por Restricción establecida en 2006 por la Aviación Civil española para Madrid (Barajas), ya que sus aeronaves cumplen el estándar vigente de OACI con un margen suficiente.

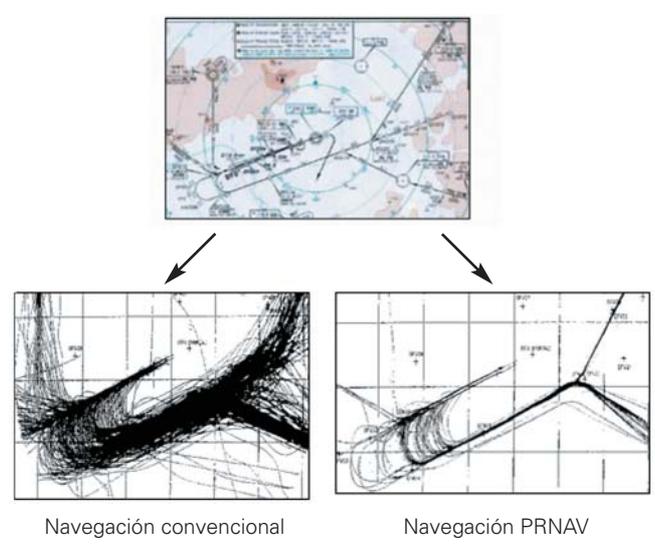
Navegación PRNAV: navegación más precisa para reducir el impacto acústico

Desde 2006, IBERIA y AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) colaboran en el desarrollo de un nuevo sistema de navegación que permite a los aviones seguir trayectorias más precisas. Este plan favorece a los núcleos urbanos próximos a trayectorias de aproximación y salida de los aeropuertos.

La compañía tiene el 95% de su flota certificada para poder acogerse a este sistema y desarrolla estas nuevas maniobras en aquellos aeropuertos habilitados para ello.

La nueva maniobra, denominada PRNAV –Precision Area Navigation–, para cuya puesta en marcha es imprescindible la correspondiente certificación de la aeronave y de su equipamiento de a bordo, es una técnica operativa de precisión que permite a los aviones seguir cualquier trayectoria en el espacio aéreo sin tener que apoyarse en las radioayudas convencionales instaladas en tierra. Las aeronaves utilizan los parámetros de vuelo de una base de datos introducida en los ordenadores de a bordo que siguen rutas basadas en coordenadas geográficas que permiten ajustarse con mayor precisión a las trayectorias planeadas a lo largo de su vuelo.

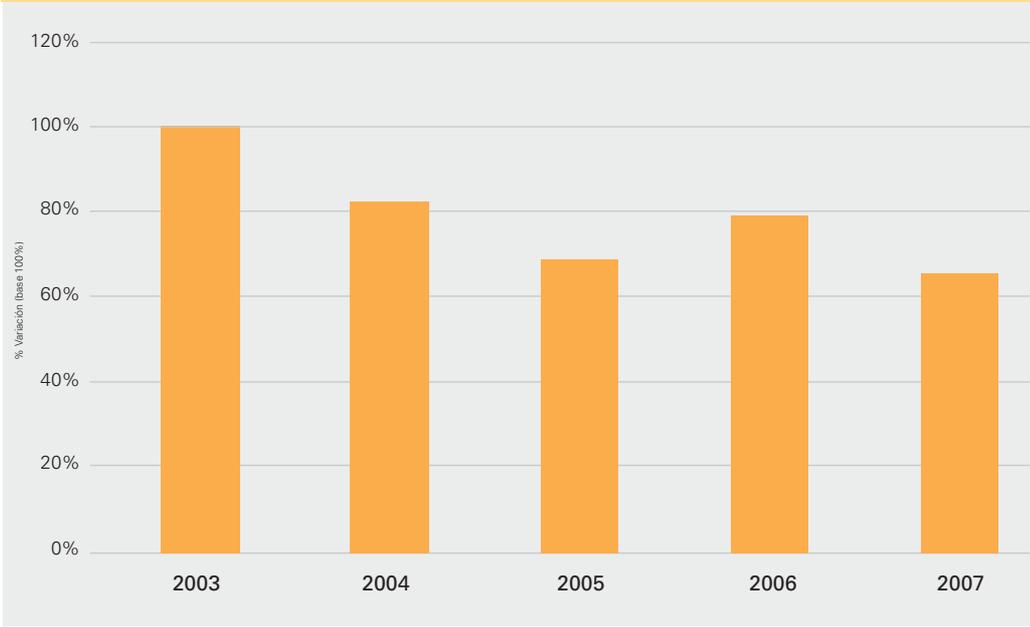
Efecto práctico de la aplicación de la navegación aérea PRNAV



Evolución del ruido en IBERIA y su medición

Una forma de medir el ruido emitido en el entorno aeroportuario es a través de la Cuota de Ruido (CR), que se basa en el nivel de ruido certificado para cada uno de los aviones y que se aplica actualmente en el Aeropuerto de Madrid-Barajas. Para diferentes niveles de decibelios existe una clasificación de diferentes CR que abarca un rango de 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido).

% Variación cuota ruido Madrid-Barajas 2002-2007 (base 2002)

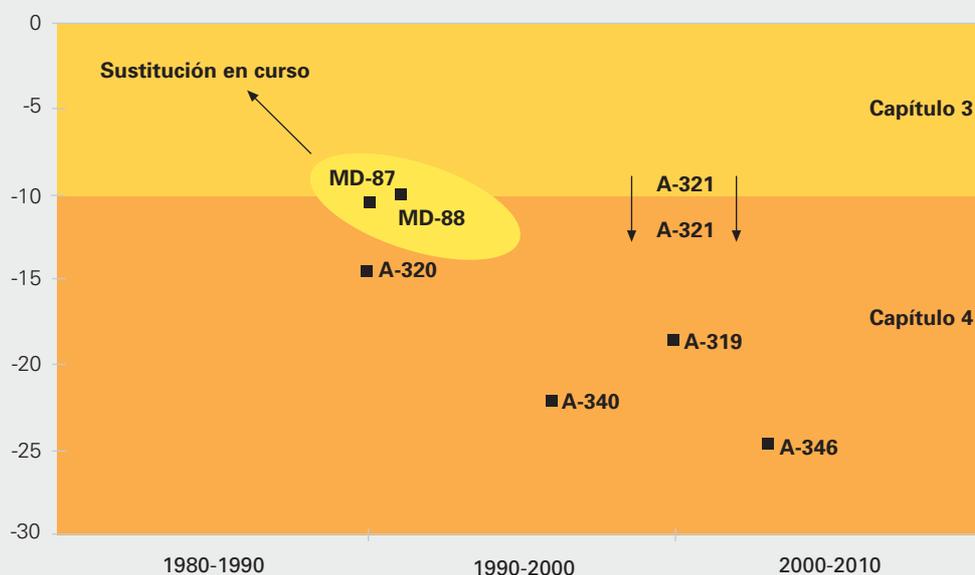


En el año 2007, el número de despegues y aterrizajes en Aeropuerto de Madrid (Barajas) ha aumentado un 11% con respecto 2006. Sin embargo debido a la renovación de la flota de IBERIA (incorporación de nuevos aviones A319 y sustitución de algunos A320), la cuota de ruido en IBERIA ha reducido sus niveles en un 2,6% en el último año, hasta situarse incluso por debajo de los de 2005.

Desde el año 2002, el ruido emitido por IBERIA, en términos de CR se ha reducido en un 40%.

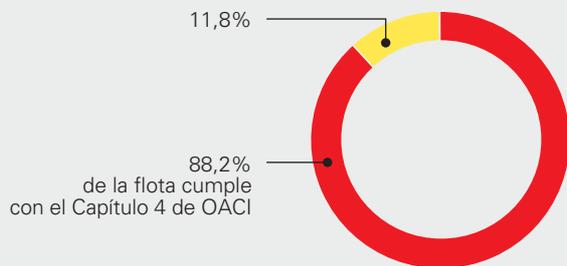
La estrategia de la compañía de mejorar la productividad en el corto radio a través del aumento de los factores de ocupación y aumentar su presencia en el largo radio, ha propiciado que en muchos aeropuertos nacionales los niveles de ruido emitidos por IBERIA se hayan reducido drásticamente hasta niveles superiores al 50% en un solo año.

Margen acumulado de ruido respecto al Capítulo 3 Anexo 16 OACI (EPNdb) vs Año de incorporación a la flota de IBERIA



El 100% de los aviones cumplen con los vigentes estándares de ruido Capítulo 3 de OACI, y además el 88,2% cumplen con el estándar Capítulo 4 que será de aplicación en el futuro. El 11,8% de los aviones que se aproximan con escaso margen al Capítulo 4 se encuentran actualmente en fase de sustitución.

% de flota que cumple con Capítulo 4 de OACI (2007)

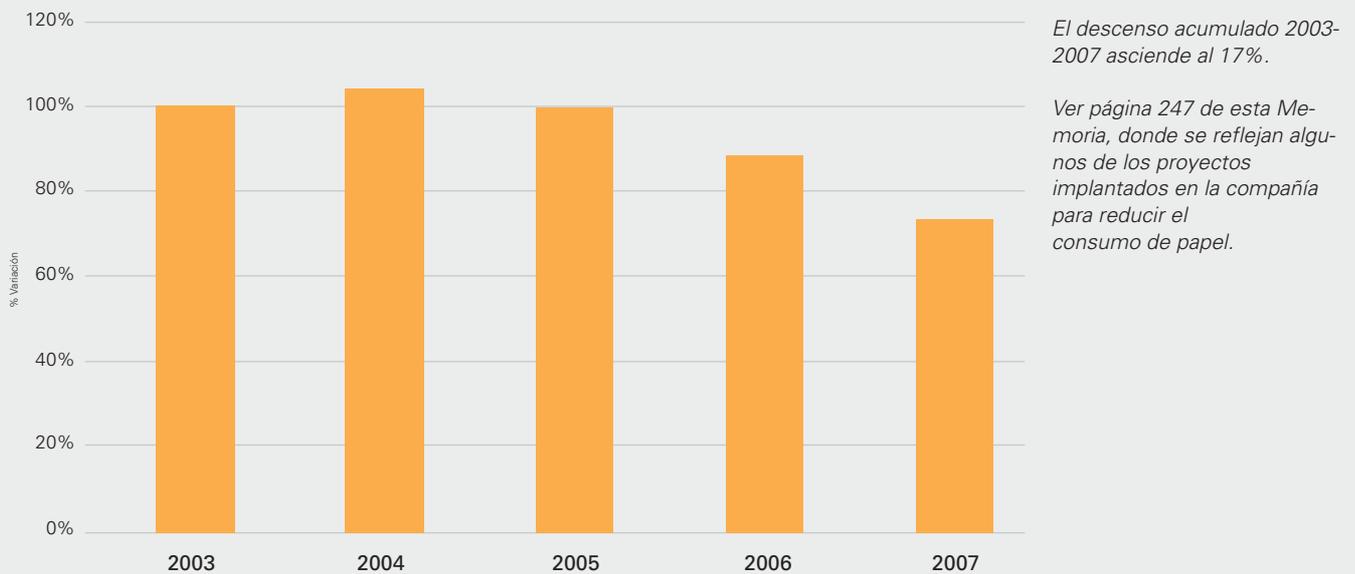


6.4 Operaciones tierra: Consumos, residuos y emisiones

Consumo de papel

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

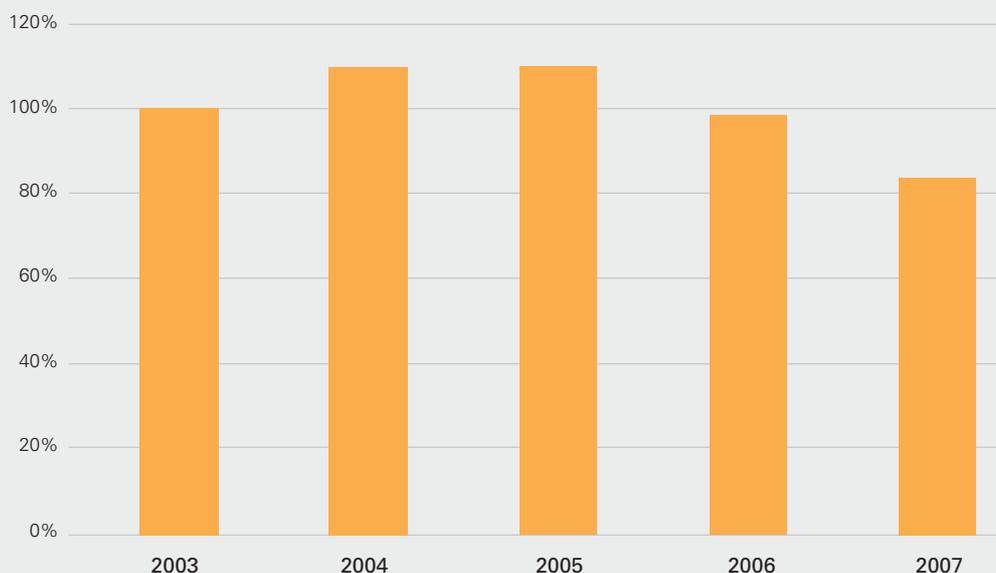
Evolución consumo de papel en IBERIA periodo 2003-2007 (base 2003)



Emisiones vehículos tierra

La edad media de los vehículos de gasoil en 2007 es prácticamente la misma que con respecto a 2003. Esto quiere decir que en estos últimos 5 años han entrado nuevas unidades de equipos, lo que permite disponer de una flota moderna que se sustituye progresivamente.

Emisiones de gasoil emitidas por los vehículos de tierra de ámbito aeroportuario (handling y carga) Evolución 2003-2007

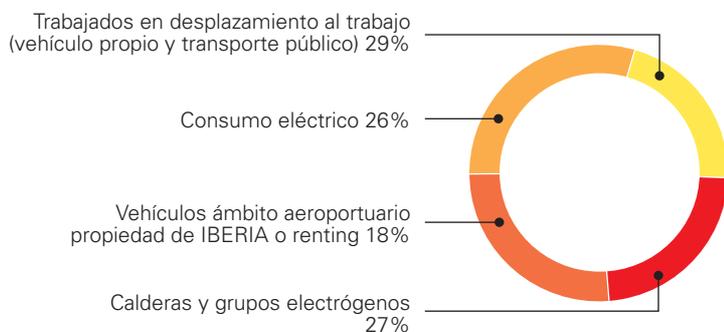


Los vehículos propulsados por Gasoil suponen el 83% de los vehículos tierra. Las emisiones de los vehículos de gasoil disminuyen el 14,4% con respecto 2006. Se debe principalmente a la redistribución de la flota de vehículos tierra en las Escalas nacionales además entre otras medidas que se reflejan a continuación.

Del 17% restante, algo más del 92% son vehículos propulsados por electricidad cuya emisión de gases a la atmósfera es nula.

Entre las medidas que han permitido la reducción de las emisiones de los vehículos en los aeropuertos, destacan avances como la introducción de un complejo sistema de radiocomunicaciones entre los empleados que trabajan en los aeropuertos Madrid (Barajas), así como la implantación de sistemas de localización por satélite (GPS), que permiten un uso más eficiente de los medios humanos y materiales desplegados.

Emisiones directas e indirectas producidas por IBERIA y sus empleados por fuente de emisión, año 2007 (no incluye CO₂ Operaciones vuelo*)



Este gráfico de emisiones se ha elaborado conforme a la metodología GHG Protocol WRI/WBSCD. En los Anexos de esta Memoria se puede consultar el Inventario completo.

* CO₂ emitido en operaciones vuelo supone más del 98% de las emisiones totales de la compañía

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

6.5 Innovación y medio ambiente

Muchos de los proyectos llevados a cabo a favor de la mejora de procesos y calidad de productos y servicios ofrecidos en la compañía propician también importantes ahorros de recursos que nos permiten reducir el impacto sobre el medio ambiente. En la siguiente tabla se presenta un resumen de algunos proyectos con un componente de ahorro de recursos importante:

Algunos proyectos de innovación ambiental

Aspecto ambiental sobre el cual incide	Unidad de negocio afectada	Proyectos	Objetivos y principales resultados
Ahorro de papel	Dirección de Mantenimiento e Ingeniería	<i>Paperless</i> y firma electrónica	El objetivo principal del proyecto es el desarrollo de un innovador sistema basado en software avanzado , que permitirá desarrollar un sistema para gestionar de manera electrónica las tarjetas de revisión del mantenimiento de aviones, con firma digital de cada operario . El tratamiento digitalizado de los documentos de mantenimiento de aviones permitirá: <ul style="list-style-type: none"> Ahorro de papel cuantificado en 500.000 hojas/año, cuando el nuevo sistema se encuentre a pleno rendimiento. Ahorro de consumibles informáticos asociados al ahorro del papel.
	Dirección de Compras	Facturación electrónica	El objetivo principal de este proyecto es agilizar los procesos de facturación de proveedores y activar un canal de comunicación con los mismos mediante un sistema de facturación electrónica . Mediante este proyecto se produce un importante ahorro de material administrativo : papel de facturas, sobres, etc., con el consiguiente beneficio para el medio ambiente.
Ahorro de agua y minimización de residuos, emisiones y vertidos	Dirección de Mantenimiento e Ingeniería	Creación de una línea automática de limpieza	La nueva línea automática de limpieza de motores es única en España debido a su alto nivel de automatización y de las más avanzadas en Europa, produciéndose como consecuencia importantes ahorros de recursos: <ul style="list-style-type: none"> Agua (reciclaje en el proceso de limpieza de piezas de motor). Reducción de residuos peligrosos y emisiones a la atmósfera. Reducción de vertidos y sustancias derivadas en la depuradora.
Ahorro de combustible y cambio climático	Dirección General de Aeropuertos	Diseño de un prototipo de vehículo eléctrico híbrido	Sustitución de módulos de baterías originales por módulos energéticos de pila de combustible en vehículos transferidores de carga, creando de este modo un prototipo de Vehículo Eléctrico Híbrido que supone una disminución total del consumo de combustible y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Imagen del prototipo de vehículo eléctrico híbrido en las instalaciones de IBERIA



PROYECTO I+D:

Diseño de un prototipo de vehículo eléctrico híbrido

La compañía, en cooperación con la ingeniería española BESEL, experta en las tecnologías de hidrógeno y pilas de combustible, y la Universidad Carlos III de Madrid, ha promovido el desarrollo de un vehículo híbrido eléctrico para el sector aeroportuario. Este proyecto ha sido certificado externamente y calificado por organismos públicos como proyecto de "Investigación y Desarrollo", y se enmarca dentro del compromiso de IBERIA de reducción de las emisiones contaminantes en las zonas aeroportuarias, invirtiendo en una nueva generación de vehículos avanzados libres de CO₂, NO_x, y otros componentes contaminantes que comprometerían el futuro medioambiental.

La tecnología convencional eléctrica, debido a su reducida autonomía y prolongado tiempo de recarga, quedó relegada a aplicaciones muy específicas. Sin embargo, debido sobre todo al gran avance experimentado en la tecnología de las pilas de combustible, hoy en día se puede hablar de un nuevo concepto de vehículo eléctrico denominado genéricamente "Vehículo Híbrido Eléctrico", que se describe como la combinación de una pila de combustible y baterías avanzadas, súper-condensadores o cualquier otro método de almacenamiento de energía eléctrica. La ventaja de un VEH frente a un VH convencional es que en el primer caso, las emisiones son prácticamente nulas mientras que en el segundo, siguen existiendo en una determinada concentración.

La iniciativa de IBERIA se ha centrado en un tipo específico de vehículo en un principio, vehículos de carga y las plataformas elevadoras que introducen la carga en las bodegas de los aviones. No obstante, la tecnología puede ser extrapolable a otros vehículos de similares potencias que dan servicio en la zona aeroportuaria.

Se trata de un vehículo que permitirá reducir la concentración de contaminantes en el entorno aeroportuario por ser su único residuo vapor de agua. Esta iniciativa, pionera a nivel mundial, pretende ser un referente tecnológico para el sector del transporte aeroportuario. Los vehículos híbridos eléctricos, ofrecen unas prestaciones en términos de control de emisiones, ciclos de operación y robustez muy superiores al resto de tecnologías energéticas, haciéndoles idóneos para aplicaciones en el sector aeroportuario.

6.6 Entorno y biodiversidad

La protección del medio natural es un objetivo estratégico para la compañía, y uno de los principales retos que plantea el desarrollo sostenible. IBERIA enfrenta el reto del desarrollo a través de iniciativas destinadas a reducir al mínimo los efectos perjudiciales para el medio ambiente originados por la actividad aérea, a través, por ejemplo, del plan de renovación de flota.

A lo largo de 2007, el proyecto de "bautismo ecológico" de las aeronaves de la compañía ha avanzado considerablemente, incorporándose a la flota de IBERIA nueve aviones que llevan en el fuselaje el nombre y el dibujo de otras tantas especies protegidas, cada uno de ellos apadrinado además por un experto en la especie, una personalidad de reconocido prestigio que haya destacado por su papel en defensa del medio ambiente.

Entrega de nuevos aviones de IBERIA en 2007

Fecha	Modelo	Nombre	Apadrinado por:
Enero	A-321	Águila Imperial	Joaquín Araujo. Naturalista, Premio Nacional de Medio Ambiente y Premio Global 500 de la ONU
Marzo	A-319	Lince Ibérico	Astrid Vargas. Doctora en Biología. Directora del Programa de Conservación del Lince Ibérico
Abril	A-319	Oso Pardo	Guillermo Palomero, Presidente de la Fundación Oso Pardo
Mayo	A-319	Ciguena Negra	Antonio Pérez Henares. Escritor y Periodista
Junio	A-319	Urogallo	Fernando Ballesteros. Biólogo. Asesor del Ministerio de Medio Ambiente en programas de conservación del urogallo.
Julio	A-319	Nutria	Juan Carlos del Olmo. Secretario General de WWF/Adena
Agosto	A-319	Búho Real	Ernesto Álvarez. Presidente del Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat, GREFA
Octubre	A-319	Avutarda	Alejandro Sánchez. Doctor en Biología. Director ejecutivo de la Sociedad Española de Ornitología
Noviembre	A-319	Halcón Peregrino	Odile Rodríguez de la Fuente. Bióloga. Directora general de la Fundación Félix Rodríguez de la Fuente
Entregas previstas para 2008			
Grulla		Petirrojo	Vendejo Flamenco

Dar nombre a los aviones forma parte de una campaña de comunicación y concienciación que se prolongará al menos durante dos años, y cuyo objetivo es dar a conocer la riqueza de la biodiversidad española, la mayor de Europa, y las amenazas que sufren algunas de las especies más emblemáticas, algunas de ellas únicas en el mundo, con el fin de sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de protegerlas y preservarlas. Con este fin informativo, la compañía ha incluido en cada asiento de los nueve aviones bautizados ecológicamente una amplia nota informativa elaborada por el naturalista que lo ha apadrinado, describiendo las características de cada especie. Además, la compañía se ha puesto a disposición de organizaciones como Adena, Seo Bird, GREFE, Fundación Oso Pardo, y de otras muchas que han colaborado en este proyecto para ampliar esta colaboración y buscar nuevas fórmulas a favor de la fauna española.

Una nueva Vida para el Chimpancé Guillermo

El proyecto Gran Simio, en colaboración de WWF/Adena, IBERIA y Rainfer, ha culminado una dura lucha para trasladar a Guillermo, encerrado durante 13 años en una jaula de 2 por 2 metros, al santuario de grandes simios ubicado en la provincia de Madrid



Durante 13 años Guillermo estuvo cautivo en una jaula de 2 por 2 metros en una vivienda de La Orotava (Tenerife) hasta que, finalmente, se ha conseguido su traslado al santuario de grandes simios que Rainfer tiene en Madrid. El chimpancé dispone ahora de un espacio al aire libre, plataformas y árboles para trepar y otros compañeros de su especie con los que relacionarse.

Cientos de personas han ayudado a Guillermo a hacer este viaje, y miles han enviado cartas y correos electrónicos de protesta para conseguir dignificar la vida de este primate, y por extensión la de todos los grandes simios (chimpancés, gorilas, orangutanes y bonobos) con los que compartimos más del 90% de nuestros genes.

La liberación animal confirma que, gracias al esfuerzo de muchas personas y organizaciones concienciadas, se pueden conseguir logros muy importantes para la preservación y el bienestar de los grandes simios en libertad y cautividad. Entre los objetivos del Proyecto Gran Simio están el reconocimiento del derecho a la vida, a la protección de la libertad individual y la prohibición de la tortura. WWF/Adena quiere manifestar su agradecimiento al Proyecto Gran Simio y a IBERIA, que ha colaborado en el transporte gratuito de Guillermo, así como a todas las personas, organizaciones y entidades que directa o indirectamente han contribuido a la liberación del chimpancé.

(Fuente: Revista Panda Otoño 2007, número 99, WWF/Adena)



Anexos

Índice de contenidos e indicadores según el GRI – versión 3.0

Contenidos

En el presente apartado se referencian los contenidos exigidos por las directrices del Global Reporting Initiative 3.0 para el desarrollo del contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa. Dichos contenidos se relacionan con aquellos contenidos específicamente contemplados por el Dow Jones Sustainability Index y con los objetivos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
1.1	Declaración del Presidente	2 y 3, 183 y 184	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Sector: 184 y 185 Riesgos y oportunidades: 207 y 208 Impactos: Todas	✓

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
2.1	Nombre organización informante	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	181	✓
2.3	Estructura operativa de la organización	191	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	c/ Velázquez, 130 - 28006 - MADRID (ESPAÑA)	
2.5	Países en los que opera la organización	212	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima	
2.7	Mercados servidos	España, Europa, América, África y Oriente Medio (187 y 189)	
2.8	Dimensiones de la organización informante	181, 203-205, 212, 255	
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	43	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	192	

PARÁMETROS DE LA MEMORIA – PERFIL DE LA MEMORIA

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.1	Período cubierto de la Memoria	2007	✓
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	2006	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	189	✓

PARÁMETROS DE LA MEMORIA – ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	179-193, 253	
3.6	Cobertura de la memoria	181, 253	✓
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	254	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Los indicadores de esta Memoria pertenecen a Iberia L.A.E., S.A., si bien en el informe anual consolidado se puede consultar la información del Grupo Iberia	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Los cálculos de los indicadores se realizan bajo metodologías internacionalmente aceptadas. Ver página 253	
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No ha habido cambios de datos ni de metodologías con respecto al año anterior. Ver página 253	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	253	

PARÁMETROS DE LA MEMORIA – INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	179, 193, 251-261	

PARÁMETROS DE LA MEMORIA – VERIFICACIÓN

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	181	

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
4.1	Estructura de gobierno de la organización	279, 295-298	✓
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	285, 290	✓
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	285	✓
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	188	✓
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	287-289	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	301	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	290	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	183, 186, 195, 208 y 209	✓
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración. 296 y 297	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración. 297	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	207-208	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	186, 224-231, 248 y 249	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	209, 230-231, 240	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	186-189	✓
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	186-189	✓
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	186-189, 197-198, 220	✓
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	186-189	✓

Contenidos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en esta Memoria

IBERIA Y EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS				
Categorías	Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Ubicación en la Memoria o explic.
IBERIA Y LOS DERECHOS HUMANOS	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HR1 - HR7	LA4, LA13, LA14, SO1	217-221, 226-228
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2		207-209
IBERIA Y SUS EMPLEADOS	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5		212-213
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	HR1 - HR3	211
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6	HR1 - HR3	211
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR4, LA2, LA13, LA14	HR1, HR2, EC5, EC7, LA3	217, 221
IBERIA Y EL MEDIO AMBIENTE	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	4.11	EC2	233-234
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5-EN7, EN10, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN30	EC2, EN1, EN3, EN4, EN8, EN16, EN17, EN19, EN20, EN23, EN24, EN28, EN29, PR3, PR4	209, 233, 240
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5-EN7, EN10, EN18, EN26		236-238, 247 y 248
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2 - SO4	SO5	207-209

www.pactomundial.org 

Aclaraciones

En relación con los indicadores que utiliza Iberia según las directrices del Global Reporting Initiative versión 3.0., cabe realizar una serie de matizaciones:

- **Los indicadores GRI versión 3.0 se clasifican en principales y adicionales.** Los primeros son aquellos importantes para la compañía y para la mayoría de los grupos de interés. Los segundos son aquellos que representan una práctica destacada, aunque no muy extendida, en la medición de aspectos sociales, económicos o ambientales, y que ofrecen información relevante a las partes interesadas, pudiendo ser considerados en el futuro para su paso a indicadores principales.
- En el ejercicio 2007 se han incluido **nuevos indicadores** sobre los del ejercicio 2006, manteniéndose estos últimos. La inclusión de nuevos indicadores se ha debido, por una parte, a la disponibilidad de mayor información al respecto o la realización de acciones novedosas relacionadas. En concreto, se han añadido los indicadores **EN13, HR 3, HR6 y HR7**.
- Así mismo, se ha cambiado el **cálculo del LA13, que pasa a ser porcentual**.
- Con objeto de elaborar la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Iberia conforme ("in accordance to") a los estándares marcados por el GRI es necesaria la inclusión de todos los indicadores principales o la explicación de su omisión. En la tabla de **Indicadores no aplicables** se indican los indicadores principales no incluidos en la presente Memoria, así como el motivo de su exclusión.
- Iberia ha incluido igualmente algunos **indicadores complementarios** a los listados por la guía GRI versión 3.0, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia de dicha guía.
- Al igual que en las Memorias de Responsabilidad Corporativa de 2005 y 2006, en el presente informe se ha incluido una **correspondencia aproximada de los indicadores GRI con los criterios de inclusión de la empresa en el índice de sostenibilidad DJSI - Dow Jones Sustainability Index** (última columna de las tablas). Sobre este aspecto cabe señalar:
 - El cuestionario DJSI, completado in-house o enviado a las compañías, constituye la principal herramienta de quienes se ocupan del análisis social y medioambiental necesario para la construcción del índice considerado, Dow Jones Sustainability Group Index. SAM Group es la agencia encargada del análisis para Dow Jones.
 - La identificación realizada para los indicadores, en función de su inclusión en dichos cuestionarios, no es biunívoca, por cuanto éstos no se encuentran siempre definidos de la misma manera. En todo caso se ha considerado interesante realizar dicha correspondencia para identificar cualitativamente qué aspectos son considerados por las dos referencias principales de la compañía.
 - También es preciso aclarar que los criterios marcados por DJSI exigen cierta información específica no requerida por GRI versión 3.0. Tal es el caso, por ejemplo, de la información sobre los métodos de planificación estratégica aplicados que exige DJSI en su cuestionario de inclusión o renovación.
- Los indicadores publicados en esta Memoria **cubren todas las áreas y actividades desarrolladas en la compañía** sin existir ninguna limitación sobre el alcance o cobertura de la Memoria sobre esta materia. También se asegura la **comparabilidad adecuada de los indicadores 2007 con respecto a los años anteriores**.

Indicadores no aplicables en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2007

INDICADORES NO APLICABLES

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Motivo
EN9	Adicional	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No existen impactos significativos en el caso de IBERIA. El agua empleada por IBERIA procede exclusivamente de la red municipal de suministro, no contando con pozos ni puntos de captación propios.
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad	IBERIA no opera en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta diversidad. Así mismo, IBERIA no supone una amenaza para las especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, ya que las operaciones de la Compañía no se desarrollan en los hábitats de estas especies. Ver indicador EN13.
EN12	Principal	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad	Paralelamente, la actividad de IBERIA no afecta a los recursos hídricos y hábitats relacionados. Adicionalmente, los vertidos de la compañía quedan muy por debajo de los límites establecidos en la legislación aplicable.
EN15	Adicional	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	
EN25	Adicional	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	
EN27	Principal	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	IBERIA es una empresa de servicios, por tanto, este indicador no es aplicable a las actividades de la Compañía. No obstante, es destacable el ahorro de papel que supone la emisión del billete electrónico, tanto en los servicios de pasaje como en los de carga (ver páginas 22 y 23 de esta Memoria de Responsabilidad)
SO6	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	IBERIA no realiza aportaciones económicas a partido político alguno en ninguno de los países en los que opera.

Indicadores económicos

ASPECTOS ECONÓMICOS (Indicadores GRI 2007)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004	2005	2006	2007	Variación 2006-2007 (%)	DJSI
			Apartado	Pág.						
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos (ingresos de explotación en millones de €)	Dimensión económica	43, 204	4.805	4.929	5.388	5.494	2,0%	
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Dimensión ambiental	235-239		Cualitativo y Cuantitativo				✓
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Los empleados	220		100% (Mirar también indicador LA3)				
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Indicadores	255	0	0	0	0	-	
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (en €)	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	217-218, 255	6.447	7.182	7.573	7.988	5,49%	
		Salario mínimo IBERIA (en €)	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	217-218, 255	14.331	14.684	13.930	14.635	5,06%	
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Indicadores	255	122,3%	104,4%	84,0%	83,2%	-	
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Indicadores	255	Prácticamente la totalidad de los proveedores de Iberia se encuentran en el territorio español. En todos los contratos firmados existen cláusulas en virtud del cumplimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia económica, social, ambiental y de derechos humanos. La estructura territorial internacional de la compañía desarrolla funciones básicamente comerciales y administrativas, por tanto, sin impactos significativos en estos aspectos.					
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Indicadores	255						
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Dimensión social	224-226	Cualitativo					
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Dimensión económica	184	Cualitativo					
(*)		Ingresos procedentes de vuelos de menos de 400 km de ruta sobre total	Indicadores	255	1,93%	1,96%	1,53%	1,98%	29,54%	✓
(*)		Toneladas de carga transportada (en tráfico regular o especial) (**)	Indicadores	255	218.222	209.684	208.762	193.396	-7,36%	✓

(*) Indicadores IBERIA

(**) Los TKT producidos por la carga transportada suponen en 2007 menos del 20% del total TKT

Indicadores sociales

ASPECTOS SOCIALES (Indicadores GRI 2007)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004				2005				2006				2007				Variación 2006-2007 (%)	DJSI	
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017					
LA1	Principal	Plantilla																					
		Tierra	Los empleados	211, 256	19.695	19.503	19.068	17.548	-7,97%														
		Vuelo	Los empleados	211, 256	6.421	6.247	5.961	6.034	1,22%														
		Plantilla TOTAL	Los empleados	211, 256	26.116	25.750	25.029	23.582	-5,78%														
		Antigüedad media (años)	Los empleados	211, 256	13,97	14,72	14,29	13,98	-2,17%														
		Edad media de la plantilla (años)	Los empleados	211, 256	41,2	42,0	41,9	41,7	-0,45%														
		Tipo de contrato de trabajo																					
		Número de contratos fijos	Los empleados	211, 256	19.495	20.651	19.948	21.068	5,61%														
		Fomento de la contratación indefinida	Los empleados	211, 256	1.727	1.519	1.827	1.177	-35,58%														
		Fijo discontinuo	Los empleados	211, 256	247	180	175	40	-77,14%														
Número de contratos eventuales	Los empleados	211, 256	3.208	3.373	3.079	2.474	-19,65%																
LA2	Principal	Nº total de empleados y rotación media de empls, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Los empleados	211, 217-218, 256																			
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Los empleados	256																			
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Los empleados	213, 256																			
(*)		Porcentaje de afiliación sindical (%)																					
		Tierra	Los empleados	212, 256	67,8	57,5	68,3	69,8	2,08%													✓	
		Tripulantes Pilotos	Los empleados	212, 256	100	100	100	100	0,00%													✓	
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros	Los empleados	212, 256	31,1	31,3	31,5	31,7	0,44%													✓	
(*)		Patrocinio (euros)	Dimensión social	229 y 230	7.895.584	6.546.050	6.432.989	7.027.148	9,24%													✓	
(*)		Acción social (euros)	Dimensión social	229 y 230	-	-	2.042.063	2.746.553	34,50%														
LA5	Principal	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Los empleados	256																			
LA6	Adicional	% del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud laboral	218, 256	100%	100%	100%	100%	-17,33%														
LA7	Principal	Número de días de baja por accidentes laborales o in itinere	Seguridad y salud laboral	256	2.608	2.724	2.591	2.142															
		Número de accidentes mortales	Seguridad y salud laboral	256	0	0	0	0															
LA8	Principal	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves (número de cursos impartidos)	Seguridad y salud laboral	219, 256	-	481	747	805	7,76%														
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Seguridad y salud laboral	218-220																			
LA10	Principal	Formación y desarrollo																					
		Número de cursos	Los empleados	215, 256	10.659	11.079	10.777	11.919	10,60%													✓	
		Número de alumnos	Los empleados	215, 256	67.343	80.355	68.625	70.475	2,70%													✓	
		Horas alumno	Los empleados	215, 256	866.754	884.986	641.338	656.337	2,34%													✓	
		Horas promedio desglosadas por categoría laboral	Los empleados	215																		✓	
		Programas de prácticas																				✓	
		Número de becarios titulados	Los empleados	215, 256	81	50	87	114	31,03%													✓	
		Contratos en prácticas	Los empleados	215, 256	61	69	31	44	41,94%													✓	
LA11	Adicional	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Los empleados	216, 256																			
LA12	Adicional	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Los empleados	214, 256																			
LA13	Principal	Igualdad de oportunidades																					
		Mujeres	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	217, 256	36,6%	36,8%	37,2%	38,5%**	1,30%													✓	
		Hombres	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	217, 256	63,4%	63,2%	62,8%	61,5%**	-1,30%													✓	

(*) Indicador de Iberia

(3*) DG Línea Aérea, DG Aeropuertos y DG Mantenimiento e Ingeniería

** En el 2007 cambia la forma de presentación de estos datos, de número total a porcentaje

ASPECTOS SOCIALES (Indicadores GRI 2007)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		Variación 2006-2007					DJSI
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007	(%)	
LA14	Principal	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	217, 257	El salario entre hombres y mujeres es el mismo para los diferentes niveles profesionales, regulado por los Convenios Colectivos					✓
HR1	Principal	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Dimensión económica	209, 257	100% (IBERIA requiere en los contratos firmados con los proveedores una serie de cláusulas en virtud de las cuales el proveedor se compromete a "no vulnerar ninguno de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que IBERIA es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos").					✓
HR2	Principal	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Dimensión económica	209, 257						✓
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Los empleados	215, 257	Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación sino también a la alineación entre estos contenidos y los objetivos estratégicos de la compañía, como son el respeto al medio ambiente y los derechos humanos. Estos temas son tratados de manera horizontal en todos los cursos de gestión de la empresa, así como en la formación en el puesto de trabajo. Ver indicadores HR6 y HR7					
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Los empleados	257	0	0	0	0	0%	
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Los empleados	257	Ninguna. Ver indicador LA4					
HR6	Adicional	Actividades identificativas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Los empleados	257	IBERIA cumple con las recomendaciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, o los convenios de la OIT sobre derechos humanos fundamentales. Iberia no cuenta con actividades en las que se produzcan trabajos forzados o no consentidos. IBERIA está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004, e incluye en sus contratos una cláusula de compromiso del cumplimiento de sus Principios.					
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Los empleados	257						
SO1	Principal	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Dimensión ambiental	242-244, 257	Fruto de la renovación de la flota, las medidas operacionales y los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la compañía, el impacto tanto del ruido como de las emisiones se reduce. Paralelamente existen Comités y otros grupos de trabajo, entre ellos el Comité de Control de Ruidos.					
SO2	Principal	% y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Dimensión económica	208	100% (3*)	100% (3*)	100% (3*)	100% (3*)	0%	✓
SO3	Principal	% de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Dimensión económica	208	formación en el puesto de trabajo) 0%					✓
SO4	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Dimensión económica	208-209, 257	En 2007 no ha habido ningún caso significativo. Las leyes de gobierno en Iberia vienen recogidas a través de diferentes reglamentos. Para el resto de trabajadores, los convenios colectivos incluyen pautas de conducta. Las obligaciones y medidas a tomar en caso de incumplimientos están recogidas en estas normativas.					✓
SO5	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Varios apartado	183-184, 186-189, 208-209	cualitativo					
SO7	Adicional	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	General	257	0	0	0	0	0%	
SO8	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias. En el caso de Iberia, son las derivadas del cumplimiento del Reglamento CE nº 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004.	Los clientes	257	Se encuentra en el apartado "Otros gastos recurrentes" de los Informes Anuales 2004 y 2005. Incluyen, entre otros, las indemnizaciones a pasajeros y equipajes					
PR1	Principal	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Los clientes	199	63.880 pasajeros (19.627.628 euros) 43.584 pasajeros (14.117.100 euros) -28,08%					
					cualitativo					

(3*) DG Línea Aérea, DG Aeropuertos y DG Mantenimiento e Ingeniería

ASPECTOS SOCIALES (Indicadores GRI 2007)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004	2005	2006	2007	Variación 2006-2007 (%)	DJSI
			Apartado	Pág.						
PR2	Adicional	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Los clientes	258	0	0	0	0	-	
PR3	Principal	Tipo de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y % de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Los clientes	195-196, 199-200			100%			✓
PR4	Adicional	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Los clientes	258			Ver Indicador SO8			
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Los clientes	196-197			cualitativo			✓
PR6	Principal	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Los clientes	200			cualitativo			
PR7	Adicional	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Los clientes	258	0	1 (0 euros)	1 (0 euros)	0	0%	
PR8	Adicional	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Los clientes	196 258	0	0	0	0	0%	
PR9	Principal	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	General	258	PR 2, PR 7, SO8 y EN28	-				

Indicadores ambientales

ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2007)

OPERACIONES DE VUELO

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004	2005	2006	2007	Variación 2006-2007 (%)	DJSI	
			Apartado	Pág.							
EN3	Principal	Consumo de combustible (Ton/año)	Cambio climático	258	2.010.728	1.920.245	1.927.472	1.923.837	-0,19%	✓	
		Consumo específico de combustible (litros/TKT) **	Cambio climático	237, 258	0,496	0,470	0,432	0,417	-3,47%	✓	
EN16	Principal	Emisiones de CO ₂ (Ton) para el total de vuelos de Iberia	Cambio climático	258, 261	6.333.794	6.049.793	6.071.538	6.060.086	-0,19%	✓	
(*)		Emisiones NOx en crucero (ton)	Cambio climático	258	No existe una metodología internacionalmente aceptada para el cálculo de este dato ya que no está clara la contribución de este gas al cambio climático.						✓
EN20	Principal	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	241, 258	3.096	2.995	2.841	2.673,90	-5,89%	✓	
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	258	259	233	219	212	-3,02%	✓	
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	258	1.350	1.211	1.125	1.088	-3,25%	✓	
(*)		Edad media de la flota (número de años)	Control del ruido	258	7,70	7,95	7,92	7,66	-3,28%	✓	
EN28	Principal	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales.	Control del ruido	258	0	0	0	0	-		

(*) Indicador de IBERIA

(**) Cambio en la metodología, aunque los porcentajes de reducción son equivalentes

ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2007)

OPERACIONES DE TIERRA — CARGA

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004-2007				Variación (%)	DJSI
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007		
(*)		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA								
		Unidades gasoil	Consumo recursos	246, 259	62	44	49	33	-32,65%	
		Unidades gasolina	Consumo recursos	246, 259	0	0	0	0	0,00%	
		Unidades eléctricos	Consumo recursos	246, 259	194	159	145	139	-4,14%	
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	Consumo recursos	246, 259	126.425	102.135	91.387	79.412	-13,10%	✓
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*109)	Consumo recursos	259	26.983	23.671	7.888	9.540	20,94%	✓
EN8	Principal	Consumos de agua (m3)	Consumo recursos	259	21.005	8.647	5.210	4.157	-20,21%	✓
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)	Gestión ambiental	246, 259	73	66	60	61	1,53%	✓
EN3	Principal	CONSUMO EN CALDERAS								✓
		Consumo de gasóleo C (litros)	Consumo recursos	259	589.641	626.133	560.000	697.500	24,55%	✓
EN24	Adicional	GESTION RESIDUOS PELIGROSOS (fluorescentes, tóner, baterías, filtros de aceite, absorbentes impregnados, otros)								✓
		Generación (Ton.)	Gestión residuos	259	2,93	2,15	3,89	6,54	68,03%	✓
EN22	Principal	GESTIÓN RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases, madera, orgánica)								✓
		Generación (Ton)	Gestión residuos	259	245	270	207	213	2,92%	✓

OPERACIONES DE TIERRA — HANDLING DE PASAJEROS Y RAMPA

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004-2007				Variación (%)	DJSI
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007		
(*)		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA								
		Unidades gasoil	Consumo recursos	246, 259	2.839	3.325	3.484	3.373	-3,19%	
		Unidades gasolina	Consumo recursos	246, 259	97	88	93	52	-44,09%	
		Unidades eléctricos	Consumo recursos	246, 259	486	495	494	472	-4,45%	
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	Consumo recursos	246, 259	8.507.585	8.551.947	7.659.755	6.548.405	-14,51%	✓
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*109)	Consumo recursos	259	33.687	41.811	30.471	13.323	-56,28%	✓
EN8	Principal	Consumos de agua (m3)	Consumo recursos	259	88.038	100.796	88.073	76.242	-13,43%	✓
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)	Consumo recursos	259	125	123	109	78,0	-28,37%	
EN24	Adicional	GESTION RESIDUOS PELIGROSOS (aceites y filtros de aceite, disolventes, baterías, zapatas, absorbentes contaminados, taladrinas, anticongelantes, envases contaminados, lodos de decantador, fluorescentes, pilas)								✓
		Generación (Ton.)	Gestión residuos	259	280	264	249	183,55	-26,34%	✓
EN22	Principal	GESTIÓN RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases y embalajes, pallets, otros)								✓
		Generación (Ton.)	Gestión residuos	259	573	892	1098,2	586,56	-46,59%	✓

OPERACIONES DE TIERRA — ZONAS INDUSTRIALES (MADRID)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004-2007				Variación (%)	DJSI
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007		
EN3	Principal	CONSUMO COMBUSTIBLE EN CALDERAS								✓
		Consumo de gas natural (Kwh)	Consumo recursos	259	187.580.680	181.808.413	144.358.672	206.266.380	42,88%	✓
		Consumo de gasóleo C (litros)	Consumo recursos	259	259.397	257.632	244.900	161.357	-34,11%	✓
EN4	Principal	GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA PLANTA DE COGENERACIÓN								✓
		Total neto (julios*109)	Consumo recursos	259	148.422	142.035	101.369	55.955	-44,80%	✓
		% Consumido en Iberia	Consumo recursos	259	34	33	27	36,24	35,22%	✓
		% Vendido a la red	Consumo recursos	259	66	67	73	63,76	-12,90%	✓
		Consumo Gas Natural (KWh)	Consumo recursos	259	124.253.598	118.742.426	85.309.139	47.859.872	-43,90%	✓
EN4	Principal	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (julios*109)	Consumo recursos	259	228.127	217.993	247.180	270.788	9,55%	✓
EN8	Principal	CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³)	Consumo recursos	259	562.695	557.003	414.898	376.227	-9,32%	✓
EN16	Principal	EMISIONES DE CALDERAS EN ZONAS INDUSTRIALES								✓
		CO ₂ (Ton)	Consumo recursos	259, 261	35.749	33.967	27.276	19.209	-29,58%	✓
		SO ₂ (Ton)	Consumo recursos	259	1,02	1,01	0,39	0,63	61,39%	✓
EN20	Principal	NO _x (Ton)	Consumo recursos	259	33,5	32,5	25,9	18,4	-28,65%	✓

(*) Indicador de IBERIA

ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2007)

OPERACIONES DE TIERRA — ZONAS INDUSTRIALES (MADRID)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004				Variación 2006-2007	
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007	(%)	DJSI
EN19	Principal	USOS CRÍTICOS DE HALÓN								
		Kg. instalados en los equipos	Consumo recursos	260	7.620	7.645	7.270	7.312	0,58%	
		Kg. utilizados	Consumo recursos	260	150	120	71,15	24,92	-64,98%	
EN19	Principal	Kg. almacenados para estos usos	Consumo recursos	260	0,00	0	0	0	0,00%	
		Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	Consumo recursos	260	298.719	122.729	101.101	110.074	8,88%	
EN22	Principal	GENERACIÓN DE RESIDUOS URBANOS (Ton) (papel y cartón, madera, no segregados)	Gestión residuos	260	1.181	1.250	1.487	1.537	3,39%	✓
EN24	Adicional	GENERACION DE RESIDUOS PELIGROSOS*** (aguas de lavado, pinturas, disolventes, metales en solución, aceites, envases y absorbentes contaminados, lodos de hidróxidos, queroseno residual, RAEE, otros) (toneladas)	Gestión residuos	260	18.672	17.496	16.362	15.013	-8,25%	✓

OPERACIONES DE TIERRA — DATOS COMUNES PARA OPERACIONES TIERRA

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004				Variación 2006-2007	
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007	(%)	DJSI
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos (%)								✓
		Reutilización	Gestión residuos	260	0	0	0	0		✓
		Reciclaje	Gestión residuos	260	43	29	28	27,4	-2,14%	✓
		Valorización	Gestión residuos	260	0	0	1,9	2,1	10,53%	✓
		Eliminación	Gestión residuos	260	57,0	71,0	70,1	70,5	0,57%	✓
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos (%)								✓
		Reutilización	Gestión residuos	260	9	9	9	0,03	-99,67%	✓
		Reciclaje	Gestión residuos	260	21	21	21	0,18	-99,14%	✓
		Valoración energética	Gestión residuos	260	24	24	24	5,51	-77,04%	✓
		Depósito de seguridad	Gestión residuos	260	46	46	46	94,28	104,96%	✓

ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria		2004				Variación 2006-2007		
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007	(%)	DJSI	
ICA (*)		Índice de Comportamiento Medioambiental Personal formado en medio ambiente y porcentaje	Gestión ambiental	234, 260	6,77	7,12	7,18	7,27	1,25%		
			General	235, 260	100% de personas que trabajan en áreas con vinculación ambiental. En 2007 más de 4500 personas han recibido algún tipo de formación ambiental (cursos nuevos o de refresco)						✓
EN2	Principal	% de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Consumo recursos	260	Dadas las particularidades del sector aéreo, la normativa técnica de aplicación y los parámetros de seguridad vigentes, no se emplean materiales procedentes de valorización, sino exclusivamente originales						✓
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (variación del consumo específico)	Control en las operaciones	260	-4,28%	-5,24%	-8,09%	-3,47%	-57,08%	✓	
EN6	Adicional	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	IBERIA y el medio ambiente	247-248	Cualitativo						
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Cambio climático/ consumo recursos	260	Mirar indicadores EN6, EN18, y EN26						✓
EN10	Adicional	% y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Consumo recursos	260	0	0	0	0	0%		
EN13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	Entorno y biodiversidad	230, 248-249	IBERIA no opera en espacios protegidos, no obstante, realiza actuaciones de protección de los hábitats ya sea de forma directa o a través de sus actividades de patrocinio						
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Entorno y biodiversidad	230, 248-249	Cualitativo						
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Cambio climático	260	Las emisiones indirectas producidas en Iberia están incluidas en el Indicador EN16 y EN20, así como en el inventario de emisiones						✓
EN 18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Cambio climático	236-241	cualitativo (para comprobar la reducción de los indicadores ambientales comprobar variación 2004-2007 de aspectos ambientales)						✓

(*) Indicador de IBERIA

(***) Incluye aguas industriales como residuos peligroso (95% de los residuos peligrosos)

ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2007)

ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria						Variación 2006-2007	
			Apartado	Pág.	2004	2005	2006	2007	(%)	DJSI
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m³)	Consumo recursos	261	292.923	168.832	142.048	120.792	-14,96%	
EN23	Principal	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Gestión residuos	261	No se han producido derrames accidentales en 2007 ni anteriores.					
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Gestión ambiental	236-239, 261	El consumo específico de las aeronaves ha reducido un 3,5% con respecto al año anterior y las emisiones de CO2 con respecto al año 2004 se han reducido más de un 4%. Mirar indicador EN14					✓
EN29	Adicional	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Gestión ambiental	261	La centralización de las operaciones, la renovación de la flota, la apuesta por las rutas de largo radio, etc. ha supuesto en 2007 una reducción de los impactos ambientales derivados del transporte y traslado de personal y productos.					✓
EN30	Adicional	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (miles de euros)	Gestión ambiental	236, 261	2.771	3.139	3.926	2.869	-26,90%	✓

Inventario de emisiones GEI

INVENTARIO DE EMISIONES CO₂ SEGÚN METODOLOGÍA GHG PROTOCOL

Alcance GHG Protocol	Tipos de emisión	Emisiones GEIs (tCO ₂)			Emisiones por empleado (tCO ₂ /empleado)			DJSI
		2005	2006	2007	2005	2006	2007	
Emisiones directas (Alcance 1)	Calderas y grupos electrógenos (gas natural)	37.255	29.305	39.592	1,45	1,17	1,68	✓
	Calderas y grupos electrógenos (gasóleo)	2.383	2.171	2.316	0,09	0,09	0,10	✓
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasolina)	56	55	38	0,002	0,002	0,002	✓
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasóleo)	23.193	20.773	17.763	0,90	0,83	0,75	✓
Emisiones indirectas (Alcance 2)	Consumo eléctrico	24.931	30.372	25.826	0,97	1,21	1,10	✓
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	Desplazamiento hacia trabajo en vehículo privado	19.375	18.833	17.744	0,75	0,75	0,75	✓
	Desplazamiento hacia trabajo en autobús	9.328	9.067	8.542	0,36	0,36	0,36	✓
	Desplazamiento hacia trabajo en tren/metro	5.550	5.395	5.083	0,22	0,22	0,22	✓
Totales	Total Alcance 1 (Emisiones directas)	62.888	52.304	59.708	2,44	2,09	2,53	✓
	Total Alcance 2 (emisiones indirectas)	24.931	30.372	25.826	0,97	1,21	1,10	✓
	Total Alcance 3	34.253	33.294	31.369	1,33	1,33	1,33	✓
	Total (alcance 1+2+3)	122.072	115.969	116.903	4,74	4,63	4,96	✓
	Total (incluyendo operaciones vuelo, que son de alcance 1)	6.171.865	6.187.508	6.176.989	240	247	262	✓

Este inventario se ha realizado siguiendo la metodología internacional GHG Protocol WRI/WBSCD.

Glosario de sostenibilidad

- **Atmósfera:** volumen de gas que rodea la tierra, consistente en varias capas (troposfera <15 km; estratosfera 15 – 50 km; mesosfera > 50 km). La llamada capa de ozono se localiza en la estratosfera.
- **Ciclo LTO (Landing and Take off):** ciclo de referencia de aterrizaje y despegue. Los ciclos LTO influyen activamente en factores medioambientales tales como emisiones, ruido, etc.
- **Capítulos del OACI del anexo 16:** dependiendo de las exigencias existentes para su certificación, los aviones deben cumplir los estándares de ruidos establecidos en los capítulos 2, 3 y 4 del anexo 16, donde el capítulo 4 presenta los valores límites más estrictos. La certificación acústica incluye medidas del nivel de ruido en tres momentos; dos durante el despegue y el tercero durante el vuelo. La regulación internacional exigió que todos los aviones debían estar, como mínimo, certificados en base al capítulo 2 del anexo 16 el 1 de Abril de 2003.
- **CRM (Customer Relationship Management):** es un proceso de gestión y enfoque estratégico que permite identificar, atraer e incrementar la vinculación y a la fidelización de clientes mediante las relaciones con ellos y utilizando tecnologías y procesos de negocio de manera integrada.
- **EBITDAR:** Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, Amortization and Rent. El EBITDAR es un ratio muy utilizado por algunos sectores, como el aéreo, que viene a complementar al EBITDA, al incluir gastos adicionales. Es el beneficio antes de abonar intereses de financiación, impuesto de sociedades, depreciaciones, amortizaciones, y los gastos brutos por arrendamientos.
- **Eco-eficiencia:** herramienta que las compañías pueden usar para lograr una eficiencia económica a través de la adecuación de los sistemas productivos existentes a las necesidades del medioambiente. El objetivo de la eco-eficiencia es generar un crecimiento cualitativo aprovechando al máximo la materia y la energía disponible.
- **EPNdb (Equivalent perceived noise):** unidad comúnmente usada en aviación para expresar la media del ruido percibido.
- **Global Compact:** el Global Compact o Pacto Mundial es una iniciativa lanzada por la ONU en 1999 para reunir a empresas, organismos, trabajadores y representantes de la sociedad civil, para apoyar nueve principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** organización establecida en 1997 por Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (UNEP), con el objetivo de diseñar un marco, aplicable globalmente, que integrara la información empresarial en los ámbitos económico, social y ambiental.
- **Responsabilidad Corporativa:** la UE en su libro verde define la Responsabilidad social de las empresas o Responsabilidad Corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores".
- **ROE:** Return on Equity (Rentabilidad sobre Recursos Propios). Es el ratio que mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad, es decir, la capacidad de una empresa de remunerar a sus accionistas.

Abreviaturas

AEA: Association of European Airlines (Asociación Europea de Líneas Aéreas)

AKO: Asiento kilómetro ofertado

ATAG: Air Transport Action Group (Grupo de Acción de Transporte Aéreo)

ATC: Air Traffic Control (Control de Tráfico Aéreo)

ATM: Air Traffic Management (Gestión de Tráfico Aéreo)

APU: Auxiliary Power Unit (Unidad Auxiliar de Energía)

CAEP: Committee on Aviation Environmental Protection (Comité para la protección medioambiental de la aviación)

ENTAF: Environmental Task Force (Grupo de Trabajo Medioambiental de la IATA)

ERP: Enterprise Resource Planning systems (Sistemas de planificación de recursos empresariales)

EU-ETS: European Union Greenhouse Gas Emission Trading Scheme (Sistema Europeo de Comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero)

IATA: International Air Transport Association (Asociación Internacional de Transporte Aéreo)

IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change (Equipo Intergubernamental sobre Cambio Climático)

ISO: International Standards Organization

LTO: Ciclo aterrizaje-despegue (Landing-Take Off)

OACI: Organización Internacional de Aviación Civil (International Civil Aviation Organization: ICAO)

PKT: Pasajeros-kilómetros transportados (Revenue tonne kilometres: RTK)

PRNAV: Precision Area Navigation (Navegación Aérea de Precisión)

SESAR: Single European Sky ATM Research (Cielo Único Europeo)

TKT: Tonelada por kilómetro transportado

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 006/08

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

IBERIA L.A.E, SA

Titulada: ***Memoria de Responsabilidad Corporativa de Iberia 2007***

Y con número de depósito legal: B-22162-2008

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 15 de febrero de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-001/08 de fecha 31 de enero de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 11 de abril de 2008

AENOR

El Director General de AENOR

