

INFORME ANUAL 2010

# 3 | Responsabilidad Corporativa



Me complace presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa 2010, donde se encuentra el detalle de todas las actuaciones, hechos y logros de nuestra gestión empresarial, enfocada al cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Desde la adhesión de Iberia al Pacto en 2005, los Diez Principios están integrados en nuestra política corporativa y en todas las áreas de la compañía. Hacemos especial hincapié en implicar a nuestros grupos de interés en cada una de las acciones y proyectos que desarrollamos, por lo que proveedores, clientes, empleados e instituciones participen activamente en el cumplimiento de estos principios a través, tanto del desarrollo de proyectos específicos a lo largo del año, como de políticas internas de la compañía.

Sirva como ejemplo la iniciativa "Proyectos Solidarios", puesta en marcha en 2010, como refuerzo del cumplimiento del Principio 1. Este espacio en la Intranet de Iberia, cuyo objetivo es crear un vehículo de comunicación entre quienes necesitan nuestro apoyo y el espíritu solidario de los empleados de la compañía, ha tenido una gran acogida entre la plantilla. Gracias a esta iniciativa multitud de proyectos han recibido apoyo y han podido llevar a cabo sus actividades, potenciando además el voluntariado corporativo.

En cuanto a los objetivos marcados para el año 2011, uno de nuestros nuevos proyectos es la adhesión de Iberia a MASSIVEGOOD, una iniciativa de la Fundación Millenium para reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud de las madres, y combatir enfermedades como la tuberculosis, la malaria o el Sida de una forma innovadora, mediante pequeñas donaciones realizadas por los clientes al hacer las reservas de sus billetes.

Iberia es la primera compañía aérea del mundo que se adhiere a MASSIVEGOOD, y con esta iniciativa esperamos que, una vez más, nuestro cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial sirva, además de para implicar a nuestros grupos de interés (concretamente, en este caso, a nuestros clientes y empleados), para concienciar sobre la necesidad de desarrollar iniciativas que contribuyan a construir una sociedad más justa y respetuosa con los Derechos Humanos, como es el de la Salud.

Nuestros esfuerzos, por tanto, se renuevan cada año con el objetivo de implantar los Diez Principios del Pacto Mundial en cada una de las acciones y proyectos que emprendemos, además de seguir adelante y reforzar las prácticas ya existentes.

Atentamente

Antonio Vázquez

Presidente

# Guía de Contenidos

<b>o. QUIÉNES SOMOS</b>	<b>302</b>
<b>1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>310</b>
1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa	310
1.2 Análisis de impactos	317
1.3 Evaluaciones externas	318
1.4 Premios y reconocimientos en 2010	319
<b>2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>321</b>
2.1 Canales de comunicación	321
2.2 Acciones	323
2.3 Posturas públicas	324
<b>3. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>329</b>
3.1 Enfoque de Gestión	329
3.2 Cambio Climático	334
3.3 Calidad del aire local	339
3.4 Ruido en el entorno aeroportuario	340
3.5 Consumo de recursos	342
3.6 Residuos	345
3.7 Entorno y biodiversidad	345

<b>4. CLIENTES</b>	<b>348</b>
4.1 Enfoque de Gestión	349
4.2 Compromisos con los pasajeros	352
4.3 Los clientes de Iberia Cargo	357
4.4 Los clientes de Iberia Mantenimiento	358
4.5 Los clientes de Iberia Airport Services	359
<b>5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES</b>	<b>360</b>
5.1 Enfoque de Gestión	361
5.2 Desarrollo de los negocios de Iberia en 2010	361
5.3 Gestión de Riesgos	363
5.4 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción	365
5.5 Gestión de la innovación	365
5.6 Gestión de la marca	366
<b>6. PROVEEDORES</b>	<b>370</b>
6.1 Enfoque de Gestión	370
6.2 Compras responsables	372
6.3 Mecanismos de pago a los proveedores	373

<b>7. EMPLEADOS</b>	<b>374</b>
7.1 Enfoque de Gestión	375
7.2 Plantilla y relaciones laborales	375
7.3 Satisfacción, comunicación interna y motivación	379
7.4 Formación y Desarrollo	382
7.5 Ética y Códigos de Conducta	385
7.6 Igualdad de oportunidades y diversidad	386
7.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar	387
7.8 Seguridad y salud laboral	387
7.9 Beneficios sociales	389
7.10 Voluntariado social	390
7.11 Empleo de personas con discapacidad	394
<b>8. SOCIEDAD</b>	<b>396</b>
8.1 Enfoque de Gestión	397
8.2 Principales colaboraciones	402
8.3 Participación en asociaciones y fundaciones	405
8.4 Inversión responsable	407
<b>9. ANEXOS</b>	<b>410</b>
A.1. Contenidos e Indicadores según Global Reporting Initiative - versión 3.0	410
A.2. Aportaciones de carácter social y Acuerdos de patrocinio	437
A.3. Plantilla y Relaciones Laborales	440
A.4. Certificado de verificación	443

## Acerca de esta memoria

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

Esta Memoria complementa la información financiera y de gobierno corporativo, que puede descargarse en la página web ([www.es.iairgroup.com](http://www.es.iairgroup.com)), en la que también se pueden consultar los informes de años anteriores.

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

Los contenidos de esta Memoria han sido aprobados por la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la compañía, y verificados externamente por AENOR, entidad acreditada de certificación, según la guía *Global Reporting Initiative*, GRI 3.0 y sus principios (ver informe de verificación en los Anexos de esta Memoria).



Auto-declaración del nivel de aplicación de la Guía GRI 3 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.

## O. Quiénes somos





Líneas Aéreas de España

La 22<sup>a</sup>  
compañía aérea  
del mundo

por ingresos y una de las  
más rentables de Europa  
en la última década

Líder  
en España y en  
el mercado  
Europa-  
Latinoamérica

109  
destinos en  
43  
países

112  
aviones con  
7,9  
años de media

19.878  
empleados  
Plantilla media  
equivalente en 2010

Primer  
operador de servicios  
aeroportuarios  
- asistencia en tierra de  
pasajeros y aviones- de  
España con presencia en  
41 aeropuertos

9<sup>a</sup>  
compañía del mundo  
en industria del  
mantenimiento aeronáutico  
(MRO), con más de 100  
clientes en todo el mundo



## Estructura organizativa

### Órganos de Gobierno Corporativo

#### Negocios

Iberia  
Mantenimiento

Iberia  
Transporte Aéreo:  
Comercial y clientes  
Producción

Iberia  
Airport Services

#### Aéreas estratégicas y soporte

Secretaría general y asesoría jurídica

Comunicación

Asuntos corporativos

Recursos humanos

Financiera y control

Riesgos y seguridad

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

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


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

## Principales logros en 2010

Demostración de una adecuada **gestión de las crisis:** cenizas volcánicas y controladores

Estrategia de marca y de presencia en las **redes sociales**

Recuperación de la rentabilidad:  
**66 millones de beneficios en 2010**  
(123,5% más frente a 2009)



Acuerdo para los **convenios colectivos** de Tierra y Tripulantes de Cabina de pasajeros



Especial esfuerzo en **ayuda humanitaria** tras los terremotos de Haití y Chile



Barcelona:  
Inauguración de Hangar y vuelos internacionales para 2011

**IAG** INTERNATIONAL AIRLINES GROUP

Finalización de proceso de fusión con British Airways, con la creación de International Airlines Group (IAG)



## Principales magnitudes Iberia + British Airways

IAG es una compañía holding que nace con vocación de incorporar más compañías en el futuro. Por volumen de facturación, será la tercera de Europa y la sexta del mundo.

13.800

ingresos (millones de euros)

57.429

empleados

406

aviones de flota

58

millones de pasajeros

204

destinos

1.700

vuelos diarios

## Principales beneficios de la fusión para los grupos de interés

### 1 Para los clientes:

El Grupo tendrá más capacidad de inversión y de mejora en nuevos productos y servicios. Se disfrutará de un número mayor de destinos, tanto para pasajeros como para carga, y de un mayor número de conexiones y frecuencias.

La alianza oneworld se verá beneficiada y reforzada. Los clientes de British

Airways tendrán a su disposición más de 50 nuevos destinos y los clientes de Iberia dispondrán de más de 90 nuevos destinos de la red de British Airways.

Los precios van a ser más competitivos. Se dispondrá de acceso a más salas VIP. Los programas de viajeros frecuentes van a ser optimizados, y se obtendrán mayores ventajas.

## 2 Para los accionistas:

Los accionistas van a participar en un grupo protagonista dentro del sector aéreo, con una gran capacidad competitiva y amplias perspectivas de futuro.

Es una compañía más global, de mayor tamaño y con una situación muy competitiva dentro del mercado europeo y mundial, abierta a participar en futuros procesos de consolidación del sector.

Es un grupo con una sólida posición estratégica y una demostrada fortaleza financiera, capaz de afrontar el futuro con amplias garantías de rentabilidad y sostenibilidad.

## 3 Para los empleados:

Una gran compañía con empleados experimentados y competentes en cada una de las áreas y negocios. Los empleados se benefician mediante nuevas oportunidades de desarrollo profesional, al trabajar en un grupo sólido y vanguardista, con vocación de liderazgo en la industria aérea mundial.

Beneficios al compartir culturas, y al crear nuevas colaboraciones y grupos de trabajo que favorecerán la diversidad y la inclusión.

## 4 Para los proveedores:

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

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

## 5 Para los demás grupos de interés

Autoridades, Organismos,  
Comunidades en las que operamos,  
ONGs, Sociedad en general:

Escuchar y mantener un diálogo permanente con los grupos de interés es una prioridad para el grupo.

Ampliar nuestra misión como medio de unión de personas y culturas.

La participación en los distintos proyectos, eventos, foros y programas de ayuda y desarrollo, y operaciones humanitarias, se enriquecerá, compartiendo conocimientos y buenas prácticas, y con aportaciones ambiciosas en materias de medio ambiente, diversidad e inclusión, colaboración en las comunidades en las que operamos, manteniendo y mejorando una alta cooperación con todos los grupos de interés.

---

## Iberia en el sector: oneworld

---

Iberia forma parte de una de las tres grandes alianzas mundiales de compañías aéreas, oneworld, también integrada por **American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Lan Chile, Malev, Mexicana, Qantas , Royal Jordanian y S7 Airlines.**

La flota total de oneworld es de 2.300 aviones, opera en 800 aeropuertos de 150 países, con más de 9.000 vuelos diarios, lo que supone un despegue o aterrizaje cada cinco segundos, dando asistencia a más de 300 millones de pasajeros al año y empleo directo a más de 300.000 personas repartidas por todo el mundo.

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

En el año 2011 está prevista la **incorporación de la aerolínea india Kingfisher Airlines**, la compañía líder en el mercado doméstico de la India, lo que permitirá incorporar a la red de oneworld 58 nuevos destinos y ocho nuevos países.

---

## Iberia en el sector: asociaciones

---

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

**IATA**

Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

**AEA**

Asociación de Aerolíneas Europeas.

**ALA**

Asociación de Líneas Aéreas que operan en España.

**ACETA**

Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo.

**ATAG**

Grupo de Acción del Transporte Aéreo, con representantes de todos los sectores de la industria: líneas aéreas, aeropuertos, proveedores de servicios, asociaciones de pilotos y de controladores aéreos, asociaciones de viajes y de turismo, etc. Tiene como objetivo fomentar un desarrollo sostenible de las infraestructuras y de los servicios aéreos a nivel mundial. Para difundir estos principios, ATAG ha creado un instrumento en la red, [www.enviro.aero](http://www.enviro.aero), apoyado y financiado por la industria de la aviación comercial.



# 1. Nuestro enfoque de Responsabilidad

## 1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa

Iberia mantiene actualizado su enfoque de gestión de la Responsabilidad Corporativa, *en adelante RC*, para adecuarlo a las tendencias actuales y alinearlos con las directrices estratégicas en vigor.

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

Organización y responsabilidades de la RC en Iberia		
Dirección	Área	Responsabilidad
Secretaría General y Asesoría Jurídica	Secretaría del Consejo	Gobierno Corporativo
Comunicación	Publicidad y Patrocinio	Coordinación y desarrollo de proyectos de Acción Social y representación en foros de Reputación Corporativa
Financiera	Control de Gestión	Información Financiera y relación directa con <b>Accionistas</b>
Riegos y Seguridad	Compras	Relación directa con <b>Proveedores</b>
	Coordinación de Emergencias	Planes de contingencia crisis
Recursos Humanos	Organización	Relación directa con los <b>Empleados</b>
Comercial y Clientes	Relaciones Cliente	Relación directa con <b>Clientes</b> (Pasajeros)
Asuntos Corporativos	Calidad	Sistemas de Gestión y Medición Calidad e innovación
	Responsabilidad Corporativa y Medio Ambiente	Coordinación de la política de Responsabilidad Corporativa y medioambiental

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

Estas responsabilidades han sido actualizadas de acuerdo a la modificación de la estructura organizativa producida en noviembre de 2010.

El Modelo de Responsabilidad Corporativa acordado por todos los responsables implicados consta de las siguientes referencias:

- 1) **Concepto de Responsabilidad Corporativa:** qué se entiende en la compañía por RC.
- 2) **Instrumentos de la Responsabilidad Corporativa:** cuáles son las bases para una efectiva gestión de la RC en Iberia.
- 3) **Política de Responsabilidad Corporativa:** cuáles son los principios y objetivos de la RC, y cómo deben desplegarse y aplicarse en las diversas áreas de gestión de la empresa.
- 4) **Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Corporativa:** cuáles son las cuestiones clave de gestión relacionadas con la RC.

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

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

**Instrumentos de la Responsabilidad Corporativa:**  
Las bases para asegurar la correcta gestión e información sobre la RC en Iberia son las siguientes:





## Política de Responsabilidad Corporativa

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

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

### 1 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.

### 2 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.

---

### 3 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 expectativas e incorporar sus sugerencias a los proyectos de mejora de los procesos, productos y servicios de la compañía.

**La Responsabilidad Corporativa se integra en los diferentes sistemas de gestión** que se van implantando en la compañía: Plan Estratégico, Riesgos, Control Interno, Seguridad, Calidad y 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.

- 1) Mantener una posición de liderazgo en rentabilidad económica, seguridad y fiabilidad.
- 2) Obtener el reconocimiento de la sociedad en términos de transparencia, compromiso social y defensa de los derechos humanos.
- 3) Desarrollar las actividades aplicando las mejores prácticas ambientales de acuerdo con una utilización racional de los recursos naturales.
- 4) Responder a las principales expectativas de los grupos con los que la empresa se relaciona:

---

Garantizando el mejor servicio a sus clientes en calidad y responsabilidad, respetando la protección de sus derechos.

---

Creando valor para sus accionistas, promoviendo los valores de respeto al entorno y distribución de la riqueza.

---

Apoyando las iniciativas y los proyectos de acción social promovidos por sus empleados, implicando al resto de grupos de interés.

---

Fomentando el desarrollo personal, laboral y social de sus empleados, en un marco de igualdad de oportunidades.

---

Promoviendo el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios.

---

Colaborando con las instituciones, administraciones públicas y empresas del sector en todas aquellas iniciativas que resulten de interés.

---

Participando en proyectos de desarrollo socioeconómico, cultural, educativo y deportivo allí donde se desarrollen sus actividades.

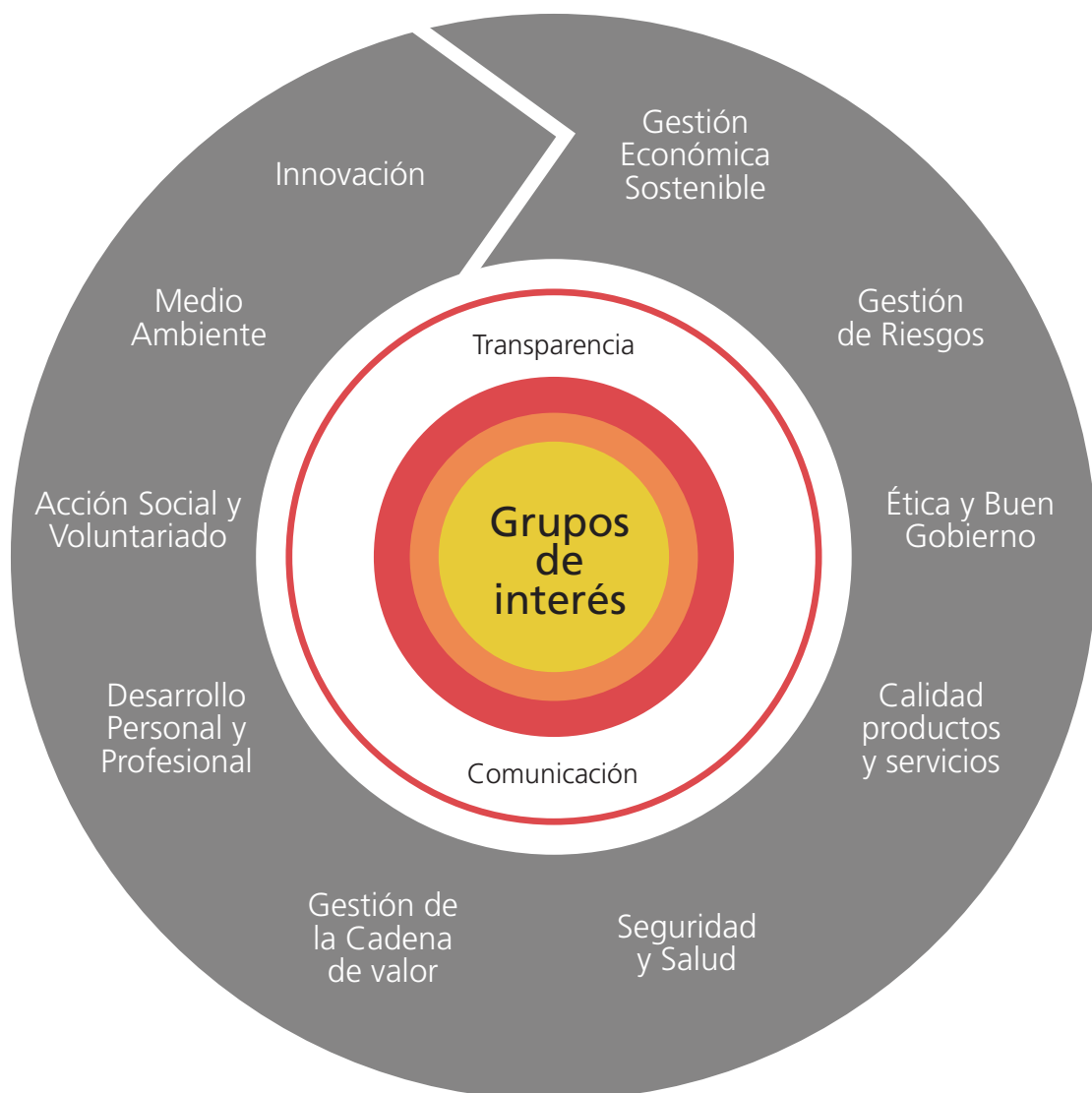
---

- 7) Velar por el cumplimiento de estos objetivos, realizando un seguimiento permanente orientado a la identificación de oportunidades para la mejora continua de la gestión de la RC.

Los objetivos a corto/medio plazo se detallan en el apartado *Próximos Pasos* al final de cada capítulo dedicado a cada grupo de interés.

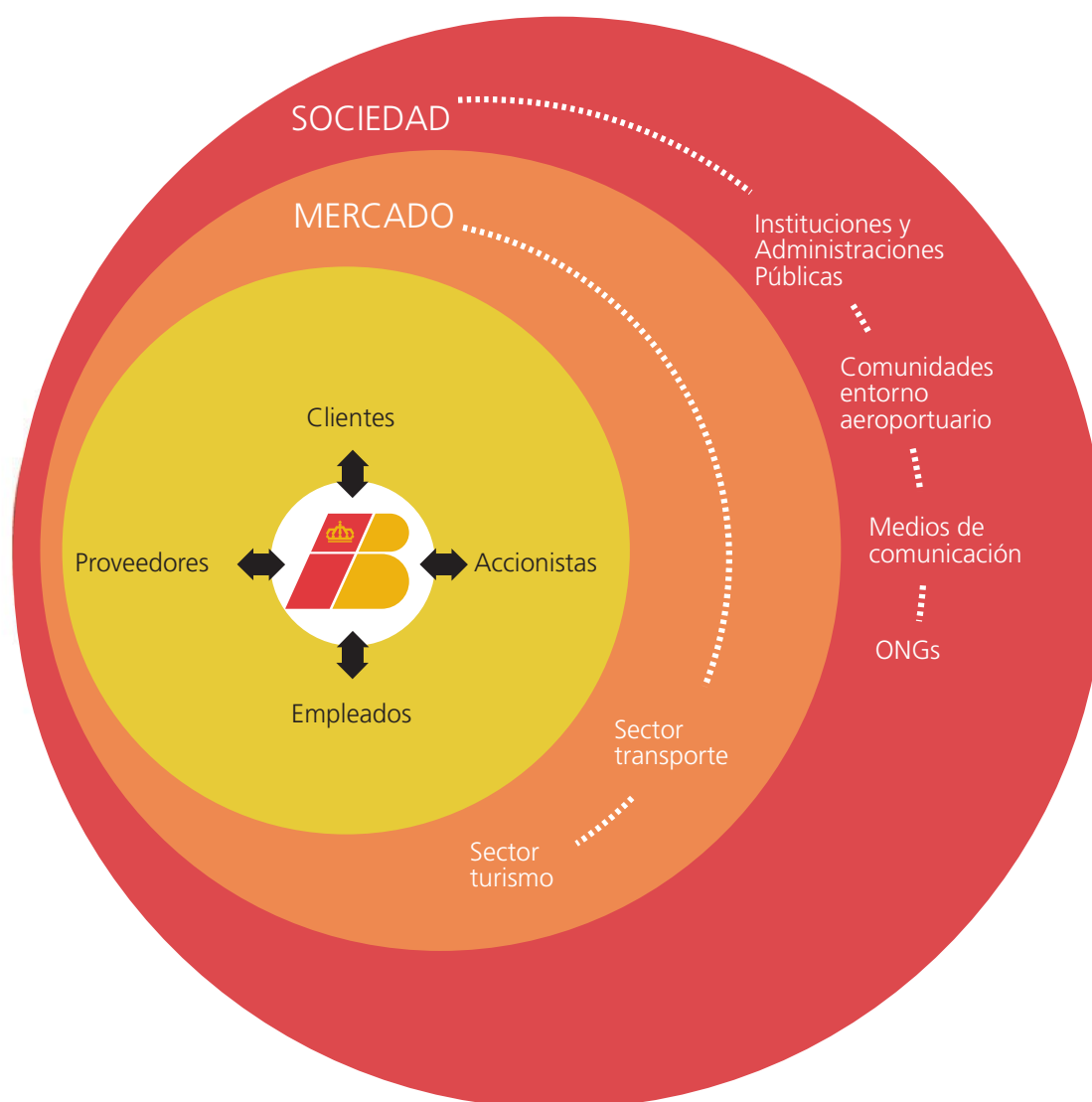
## Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Corporativa

Con carácter general, la RC en Iberia contempla los siguientes aspectos, todos ellos de carácter transversal, es decir, que son responsabilidad de todas las áreas de la compañía:



## Esferas de influencia

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



Los grupos de interés de Iberia se dividen en:

**1) Estratégicos:**

Clientes y asociaciones de consumidores.

Accionistas e inversores.

Empleados y sus representantes legales: SEPLA, SITCPLA, STAVLA, UGT, CCOO, USO, CTA, etc.

Proveedores y subcontratistas.

**2) Grupos reguladores e institucionales:**

Administraciones públicas, AENA, Aviación Civil, ICAO, IATA, gobiernos nacionales y locales.

**3) Grupos de mercado:**

Sector transporte: asociaciones de líneas aéreas, competidores, alianzas.

Sector turismo de ocio y negocios: touropeadores, agencias de viaje, alojamientos, etc.

Sector mantenimiento e ingeniería: competidores, alianzas.

Sector servicios aeroportuarios: competidores, alianzas.

**4) Grupos sociales y del entorno aeroportuario:**

Medios de comunicación.

Comunidades del entorno aeroportuario.

ONGs.

**Estándares internacionales**

Iberia está adherida a las siguientes iniciativas internacionales, que se utilizan como referencia permanente en la aplicación práctica de la política de RC:



Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.

Objetivos de Desarrollo del Milenio.

## 1.2 Análisis de impactos

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

- 1) El principal impacto de la compañía es el **medioambiental**, por el volumen de **emisiones asociadas al cambio climático** en sus operaciones de vuelo. El resto de impactos ambientales de sus actividades de tierra son menos significativos.
- 2) Al tratarse de un medio de transporte, la **seguridad y la calidad** con la que la compañía presta sus **servicios a los clientes** tiene una gran repercusión para la opinión pública.
- 3) Los riesgos relacionados con la **ética de sus negocios**, como pueden ser incidentes de discriminación, corrupción o fraude, son muy reducidos y están debidamente controlados.
- 4) La compañía no tiene impactos significativos en el **ámbito laboral**, en aspectos como la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva o la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
- 5) Por las propias características de sus actividades, no existe ningún impacto en cuanto a **abusos de los derechos humanos**, como por ejemplo el trabajo forzoso o infantil.

Este análisis ha orientado el proceso de elaboración de esta Memoria, que de hecho estructura el orden de sus capítulos en base a la importancia de los impactos analizados.



### 1.3 Evaluaciones externas

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

#### Iberia en los índices de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability Index* y *FTSE4Good IBEX*



Por 5º año consecutivo, Iberia vuelve a formar parte del selectivo índice mundial *Dow Jones*

*Sustainability World Index*. Como novedad, por segunda vez, la compañía ha logrado la máxima puntuación del sector en la dimensión ambiental.

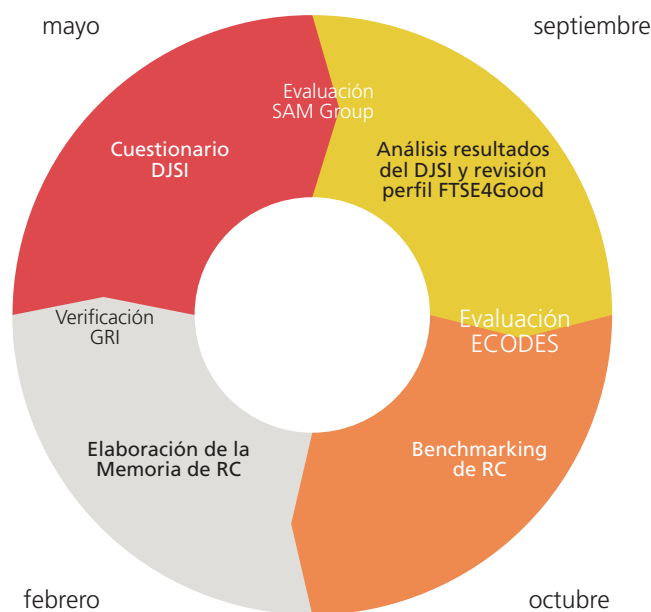


**FTSE4Good**

Iberia también fue confirmada en el índice *FTSE4Good IBEX*, el otro índice de sostenibilidad de prestigio internacional.

La inclusión en estos índices supone un reconocimiento importante a los esfuerzos realizados por Iberia en el fomento y la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

De hecho, la compañía ha incorporado la información que recibe de estas evaluaciones a su **ciclo anual de elaboración de la Memoria**, de acuerdo al siguiente esquema:



Además, también se relaciona la información que se requiere para la entrada en estos índices con el estándar GRI utilizado en la Memoria, presentando los indicadores de desempeño de la compañía de manera integrada (ver los Anexos de esta Memoria).

Como novedad en 2010, este Modelo de Responsabilidad Corporativa ha sido contrastado con las nuevas referencias internacionales *ISO 26000* y *Global Compact Management Model*, con el resultado de que está diseñado de acuerdo a los principios básicos establecidos en ambas guías: the 7 Core Subjects y the 6 Key Steps, respectivamente.

#### 1.4 Premios y reconocimientos en 2010

*Premio "Global Award" en la edición de la feria londinense World Travel Market 2010 en reconocimiento a su continuo compromiso con la sostenibilidad y el transporte aéreo mundial:*

La publicación especializada Hosteltur fue quien nominó a la compañía para este premio por su continuo compromiso con la sostenibilidad al haber sido seleccionada por quinto año consecutivo para entrar en el Índice Dow Jones de la Sostenibilidad, consolidarse como la aerolínea líder entre Europa y América Latina, y por su fusión con British Airways. La presidenta de la WTM, Fiona Jeffery, destacó que "Iberia es un digno ganador del Premio Mundial por sus iniciativas de sostenibilidad de largo alcance, reconocidas no sólo por el Dow Jones sino también de Price Waterhouse

Coopers y el Índice FTSE4Good, así como por su continua presencia como uno de los actores importantes en el escenario aéreo mundial".

*Premio internacional de la Fundación Make-A-Wish:*

Durante la reciente celebración de su 30 aniversario en Orlando, en reconocimiento a su constante apoyo a los niños españoles que padecen enfermedades graves, y a sus familias, haciendo de cada viaje una "experiencia única e inolvidable".

*Premios Anuales de La Sociedad Geográfica Española:*

Iberia fue elegida como la mejor Iniciativa/Empresa de 2009 por su continua apuesta por el turismo sostenible, por la unión de mundos y culturas, la educación y el deporte; y, sobre todo, por su activa política de apoyo a iniciativas relacionadas con la protección y conservación de la biodiversidad y el medio ambiente.

*Premio MuchoViaje a la Mejor Línea Aérea de 2009, en la cuarta edición de estos premios:*

Este premio es otorgado por la votación online de más de 110.000 usuarios del portal Muchoviaje.com, que reconocen la labor de diferentes empresas y entidades del sector y a las que los usuarios valoran por la calidad que ofrecen. Muchoviaje está considerada como la agencia online con mayor reconocimiento de marca entre los viajeros españoles.



*Iberia y la Selección Española de Fútbol recibieron los premios que el Ayuntamiento de Madrid concede cada año durante la Semana Mundial del Turismo a profesionales, empresas, instituciones o asociaciones que han destacado por su labor a favor de la ciudad:*

La compañía aérea, a juicio del consistorio, merece el galardón al tratarse de un operador de "gran calidad" que contribuye al incremento del turismo en la ciudad. Por su parte, la Selección, que voló con Iberia, gana este reconocimiento por la repercusión que su victoria en el Mundial de Sudáfrica y, sobre todo, su posterior celebración en Madrid, han tenido en la imagen de la capital, según destaca el Ayuntamiento.

Además, Iberia es patrocinadora de proyectos de arte, cultura e investigación de la Comunidad de Madrid, a través de acuerdos con universidades o instituciones de la ciudad.

*Premio a la Excelencia Turística por la Universidad de Nebrija:*

Iberia recibió este premio como reconocimiento a su clara apuesta por la internacionalización y su crecimiento constante, en favor de una imagen renovada del turismo en España, en la primera edición de los premios Nebrija Tourism Experience, otorgados por los votos de los estudiantes de Turismo de la Universidad de Lebrija y por profesionales del sector.

*Premio a la "Empresa española con una destacable proyección internacional":*

Otorgado por el Club de Exportadores e Inversores en su VIII edición de los premios a la Internacionalización. Iberia obtuvo el reconocimiento gracias a "el exitoso trabajo realizado en los últimos meses - que ha culminado con la fusión con British Airways - además del liderazgo en los mercados de América Latina y Europa y la difusión que la empresa lleva a cabo de la imagen de España en el mundo".

*Premio Empresario Millésime de la Cámara de Comercio de Madrid:*

El presidente de Iberia, Antonio Vázquez, recibió el premio por la iniciativa de aproximar la alta cocina española a los pasajeros que viajan con Iberia. Con este galardón se reconoce la labor que lleva a cabo la compañía española para divulgar la comida mediterránea con recetas y menús elaborados por cocineros españoles de gran prestigio.

*Premios de Medio Ambiente 2010:*

Convocados conjuntamente por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid y CEIM Confederación Empresarial de Madrid-CEOE, con el apoyo de la Fundación para el Desarrollo y la Investigación Ambiental-FIDA. En ellos el proveedor de servicios de catering de Iberia, GATEGOURMET SPAIN S.L., resultó galardonado con un ACCESIT en la categoría de "Gestión Ambiental en Grandes Empresas".

## 2. Compromiso con los Grupos de Interés

### 2.1 Canales de comunicación

Iberia dispone de procedimientos para recopilar información relativa a las expectativas de sus grupos de interés, a través de canales de comunicación ya establecidos.

Además de los canales de comunicación orientados específicamente a cada grupo de interés y que se enumeran en los capítulos de esta Memoria dedicados a ellos, la compañía ha puesto en marcha una importante **estrategia de comunicación en las Redes Sociales**.



A diario, a través de *Twitter*, *Facebook* o el *Blog* de Iberia, la compañía **conversa y comparte información con los seguidores** y, además, **mantiene una escucha activa de todo lo que se dice sobre sus actuaciones en el entorno social**. Es un *feedback* de primera mano y en tiempo real, que está teniendo un valor tangible, dado que **permite estar más cerca de los grupos de interés**: entendiendo sus necesidades y aprovechando sus sugerencias.

En 2010, destacó la utilización de *Twitter* para resolver en tiempo real problemas y dudas de



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



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



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



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

los clientes, especialmente durante las crisis producidas por las cenizas volcánicas y el plante de los controladores. La medida fue muy bien valorada por las personas afectadas.

De hecho, Iberia fue una de las 5 empresas españolas que más destacaron por la utilización de estas nuevas herramientas de comunicación, según el estudio *Las empresas del Ibex 35 en los medios sociales online* elaborado por Adesis Netlife. Además, Iberia fue de las pocas compañías del IBEX que contó con más de 1.000 seguidores en Facebook durante 2010, acabando el año con más de 20.000.

Algunos datos significativos sobre la presencia de Iberia en las redes sociales son:



Facebook

Más de 23.500 fans

282 interacciones cada día

Hasta 8 actualizaciones diarias



Twitter

Más de 17.000 seguidores

Más de 1.000 listas de usuarios

Media de 26 tweets cada día



Blog “Me gusta volar”

Más de 8.000 usuarios únicos

Más de 200 suscripciones por RSS

También como novedad en 2010, Iberia ha creado una **Newsletter digital**, que tiene periodicidad mensual y que los grupos de interés pueden recibir en su correo electrónico al activar el canal de Suscripciones [Grupo Iberia](#) [Sala de prensa](#) [Suscripciones](#)

Además de estos canales multi-stakeholder, Iberia pone a disposición de sus grupos de interés una encuesta online que permite valorar esta Memoria de Responsabilidad, en <http://grupo.iberia.es> cuyos resultados son tenidos en cuenta y utilizados para mejorar su información.



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

## Ética publicitaria



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

### 2.2 Acciones

Durante 2010, la compañía ha participado activamente, entre otros, en los siguientes foros de intercambio de experiencias entre grupos de interés (eventos multi-stakeholder):

- 1) V Jornada Sectorial “**El sector turístico y la RSC**”, organizado por la Cámara de Comercio de Madrid y Forética, en la que Iberia realizó una ponencia sobre los *Índices bursátiles sostenibles* como herramientas de gestión de la RC.
- 2) III Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo en España, FUTURLIA, con el lema “**RSC Medioambiental del Turismo en España**”, en el que Iberia participó como miembro de la Comisión de RSE de la CEOE, con la charla *Situación actual de la RSC en el Empresariado Español*.
- 3) Iberia colaboró con la UNTWO - World Tourism Organization - para la publicación online **Tourism and the Millennium Development Goals**, incluyendo un artícu-

lo sobre sus buenas prácticas medioambientales.

- 4) **V Conferencias de Patrocinio**, organizadas por infinitC, en las que Iberia realizó una ponencia sobre Patrocinio y Compromiso social.
- 5) Iberia, como miembro del Foro de Reputación Corporativa, asistió a la **Jornada de gestión de la Reputación Corporativa ante los nuevos medios sociales**, que organizó la Universidad Complutense de Madrid dentro de sus Ciclos de Comunicación. Asimismo, también estuvo presente en las **Jornadas sobre protección internacional de la reputación** organizadas por Garrigues y el Foro.

Adicionalmente, Iberia facilita la colaboración e interacción entre distintos grupos de interés, actuando como **transportista oficial** en multitud de Ferias, Congresos y Eventos nacionales e internacionales, cuyos asistentes se benefician de tarifas especiales en los vuelos de la compañía. En 2010 destacan los siguientes:

- 1) Iberia fue patrocinadora y transportista oficial de la **Campus Party Europa**, el mayor evento de tecnología, creatividad y cultura digital en red del mundo, que se celebró entre 14 y el 18 de abril en la Caja Mágica de Madrid. Además, realizó un concurso por el que regaló 10 invitaciones a quienes presentasen las propuestas más innovadoras para mejorar la página web de la compañía.
- 2) Se llegaron a acuerdos de colaboración con la **Feria de Valencia**, la **Feria de Valladolid** y el **Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla**.
- 3) El Presidente de Iberia se comprometió a formar parte del Comité organizador de **FITUR 2011**.

Por último, la compañía está abierta a colaborar con las instituciones de los países a los que vuela para favorecer el desarrollo de sus comunidades locales. Así, en 2010 se realizaron los acuerdos:

- 1) **Con Turismo de Puerto Rico** para promocionar el destino, a través de una serie de acciones relacionadas con los canales de comunicación con el cliente, como por ejemplo la publicación de reportajes sobre Puerto Rico en el vídeo a bordo y en las dos revistas que Iberia ofrece a bordo de sus aviones: Ronda y Excelente. Además, en **iberia.com** se incluyó publicidad de Puerto Rico, con información sobre precios y promociones específicas para volar a San Juan, y se pusieron en marcha campañas

de publicidad en agencias de viajes online en Holanda, Suiza, Alemania e Italia. Hasta la fecha esta participación conjunta se ha materializado en las ferias de Londres, Manchester, Glasgow, Ámsterdam, Mannheim, Stuttgart y Munich.

- 2) **Con la Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo**, para realizar acciones específicas de promoción de los atractivos de Perú, difundiendo la imagen de este país a través de sus canales de información, principalmente a través de las revistas que se ofrecen a bordo.
- 3) **Con el Ministerio de Turismo de Ecuador**, que consiste en una alianza estratégica para realizar de forma coordinada programas, proyectos y actividades que fomenten la promoción tanto de Ecuador como de la compañía.

---

## 2.3 Posturas públicas

---

Iberia, como parte integrante de la sociedad a la que presta sus servicios, ha tenido en cuenta sus principales preocupaciones durante 2010:

### Crisis económica:

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

## miento y la formación como claves de la competitividad.

En esa dirección se enmarcan estas declaraciones del Presidente de Iberia, Antonio Vázquez, a *El Siglo* en Octubre de 2010: “(...) nuestro reto está en traspasar lo que ya se ha conseguido e ir más allá. España debe ser sinónimo de calidad y orgullo por el trabajo bien hecho. Que el éxito de nuestros deportistas, artistas y empresas contagie a todo el tejido productivo y que valores como esfuerzo, visión, innovación y empuje se conviertan en banderas que poder pasear por el mundo. Si tuviese que elegir un adjetivo en el que me gustaría confluyesen todos esos atributos, los ya obtenidos y los deseados, diría que es competitividad. Es la palabra clave para triunfar en un mundo

*globalizado. Las marcas españolas luchamos cada día por ser más competitivas y hay numerosos ejemplos de nuestra importante presencia en el exterior. Pero son ahora las pequeñas y medianas empresas las que tienen que asumir ese reto de competitividad para ganar mercados y tamaño, de tal manera que seamos un país económica y productivamente diversificado. España necesita tener una mayor presencia en los mercados internacionales que, a su vez, propicie las inversiones en nuestro país, contribuya a crear empleo, y asegure el crecimiento presente y futuro de nuestra economía”.*

### Cambio climático:

Un año más, Iberia ha aplicado los planes de renovación de su flota de aviones como estrategia para la reducción de su consumo de



combustible, y, por tanto, de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

La Unión Europea aprobó en noviembre de 2008 la Directiva para incluir a la aviación en el Régimen comunitario de **comercio de derechos de emisión**. A partir del 2012, las compañías aéreas que operen vuelos que despeguen o aterricen en un aeropuerto comunitario, estarán afectadas.

**Iberia está a favor de un sistema que premie a las compañías que adopten medidas para reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>, y aboga para que este sistema sea global, coordinado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y que no se circunscriba únicamente a la UE, ya que de otra manera generará desventajas competitivas**, y que 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.

Iberia forma parte del programa europeo SESAR, que tiene como objetivo lograr un sistema de gestión del espacio aéreo europeo más moderno y centrado en las necesidades del cliente. De esta manera, se conseguirá disminuir la congestión del tráfico aéreo en Europa y se reducirá su impacto sobre el medio ambiente.

El SESAR, que permitirá avanzar en la creación del Cielo Único Europeo, fue creado por la Comisión Europea y por Eurocontrol, y en él

están representadas las empresas y organizaciones más relevantes del sector aéreo europeo. Los nuevos procedimientos operativos que resulten del SESAR se empezarán a aplicar a partir del año 2012. Iberia está aportando su conocimiento y experiencia en el área de operaciones de vuelo.

Con el esfuerzo conjunto de las aerolíneas, empresas y entes aeronáuticos, Europa tendrá una red segura y de gran capacidad, con un incremento sustancial de la automatización de los procesos, integrando la navegación por satélite desde el momento del despegue hasta el aterrizaje y optimizando los pasillos y rutas aéreas. Esto permitirá reducir los tiempos de vuelo y el consumo de combustible entre un 6 y un 12 por ciento.

*Más información en el capítulo de Medio Ambiente.*

### **Protección de los Derechos Humanos y Ayuda humanitaria:**

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

**La compañía está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio** a través de aportaciones económicas y de recursos

para proyectos de acción social, especialmente los promovidos por sus empleados. La compañía anima a sus grupos de interés a involucrarse en la consecución de estos objetivos a través de campañas y propuestas de cooperación.

*Más información en los capítulos de Empleados y Sociedad.*

### **Desarrollo regional e integración:**

Junto a la franquicia **Iberia Regional/Air Nostrum** y a su participada Vueling, la compañía cubre prácticamente la totalidad de los destinos de la península y de las islas Baleares y Canarias.

Air Nostrum se creó en 1994 para dar respuesta a las necesidades de vuelos entre las distintas regiones españolas. En la actualidad, ofrece vuelos a cerca de 60 destinos nacionales.



Vueling cuenta con vuelos a más de 45 destinos en España, Europa y norte de África, lo que permite a Iberia ofrecer más rutas directas a varios destinos europeos, un mayor número de frecuencias y, en definitiva, incrementar su oferta de plazas. Iberia adquirió en 2009 el compromiso de permanecer en el capital de Vueling por un mínimo de dos años, y apuesta por una Vueling independiente y rentable. Desde la aparición de los operadores de bajo coste en España, **Iberia siempre ha adoptado**

**una posición de responsabilidad, apostando por la racionalización del mercado doméstico y por la creación de una compañía española de bajo coste que pudiera ser competitiva**, con rentabilidad sostenible a largo plazo. De ahí que apoyase en 2008 las conversaciones de Clickair con Vueling para su fusión.

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.

### **Necesidad creciente de movilidad:**

En cuanto al desarrollo de la Red de Alta Velocidad en España, **Iberia apuesta por la integración de ambos modos de transporte**, de forma que existan estaciones de AVE en los aeropuertos internacionales que permitan a los ciudadanos realizar sus viajes cómodamente de manera combinada. De hecho, Iberia está participando junto a RENFE, ADIF y otros organismos en el *proyecto AEROAVE* para la integración del transporte aéreo con las redes ferroviarias de larga distancia, apoyado por los Ministerios de Fomento y de Ciencia e Innovación del Gobierno español: [www.aeroave.es](http://www.aeroave.es)

**Iberia quiere comercializar con RENFE un billete conjunto de AVE + avión**, una alianza lógica para conectar a los pasajeros de tren con los vuelos de largo radio que cruzan el Atlántico. Estos billetes combinados darían un potencial enorme de conectividad, aunque



solo serán posibles cuando haya un ramal para alta velocidad que llegue a la T-4 de Barajas.

Con respecto a la privatización parcial de AENA, que contempla la gestión individualizada de los aeropuertos, **Iberia y las aerolíneas que componen ACETA defienden, independientemente de su condición de público o privado, un modelo aeroportuario eficiente, transparente en su gestión y en su sistema de fijación de tasas**, que debe incluir el procedimiento de consulta previa; y que evite las subvenciones cruzadas desde aeropuertos eficientes a otros que no lo son, impulsando de manera continuada la calidad. Gracias a las inversiones realizadas, Barajas y El Prat tienen gran capacidad de crecimiento y compiten con otros grandes aeropuertos europeos para canalizar tráficos de conexión.

El transporte aéreo es un sector clave para España, tres de cada cuatro turistas llegan en avión; mil nuevos pasajeros crean un empleo directo y casi tres indirectos. Por ello, **las compañías aéreas apuestan por un modelo de crecimiento sostenible.**

## 3. Medio ambiente

Grupo de interés	Canales de Comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2010/2011	Indicador Clave
SOCIEDAD Y COMUNIDADES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO	<p><b>Permanente:</b> En la web corporativa: <a href="http://grupo.iberia.es/RSC/MedioAmbiente">http://grupo.iberia.es / RSC/Medio Ambiente</a></p> <p><b>Periódicos:</b> Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Compromiso</b></li> <li>✓ <b>Cumplimiento</b></li> <li>✓ <b>Colaboración</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación de la flota Medidas operacionales de reducción de consumo de combustible.</li> <li>• Aplicación de procedimientos operativos de navegación aérea, aproximación, aterrizaje y despegue, que permiten reducir la contaminación (en curso).</li> <li>• Colaboración con las autoridades en la definición y seguimiento de nuevas medidas que disminuyan el ruido y la contaminación ambiental (en curso).</li> </ul>	<p><b>99,6 gr. CO<sub>2</sub> por pasajero y km transportado</b></p> <p><b>(-4% respecto a 2009)</b></p>

### 3.1 Enfoque de gestión

Desde hace años la protección ambiental ha sido una de las prioridades corporativas de Iberia. La compañía se esfuerza permanentemente en mantener un equilibrio entre el desarrollo de sus actividades y el impacto de éstas en su entorno.

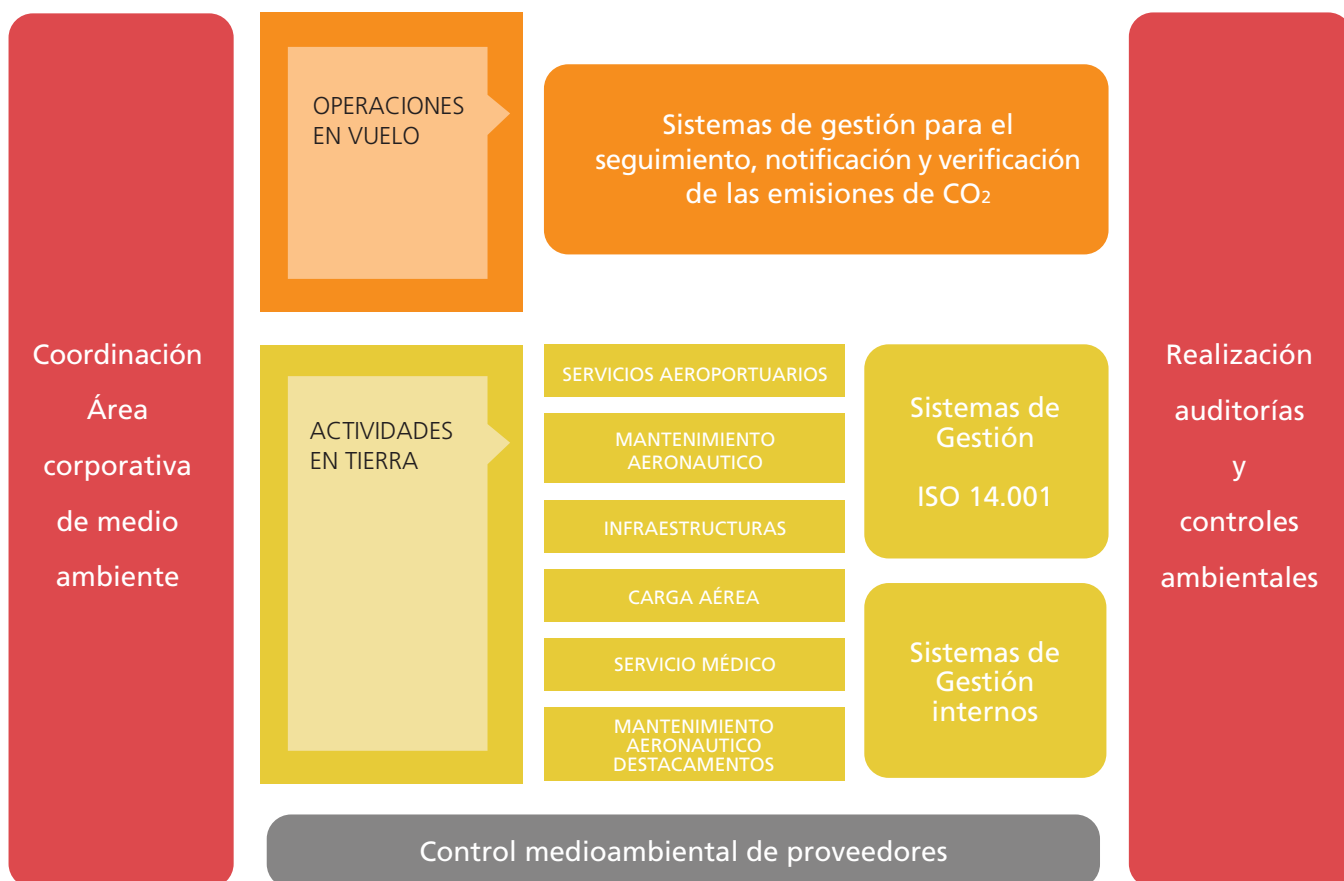
Iberia define y actualiza un conjunto de medidas que incluyen la implantación de sistemas de gestión medioambiental, la formación,

motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de controles y auditorías, así como la colaboración en asuntos medioambientales con sus grupos de interés.

#### Sistemas de gestión medioambiental

La implantación de sistemas de gestión medioambiental permite a la compañía desarrollar su política medioambiental, así como alcanzar los objetivos de gestión que se esta-

blecen. A continuación se muestra el esquema que recoge los actuales sistemas de gestión medioambiental de Iberia:



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

Durante 2010, Iberia ha puesto en marcha un **sistema de gestión para el seguimiento, notificación y verificación de las emisiones de CO<sub>2</sub>**, de acuerdo con el régimen europeo de derechos de emisión. Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, este mecanismo de mercado fija un techo máximo que limita, a partir de 2012, la cantidad total de emisiones del sector. Así, los operadores aéreos que sobrepasen la cuota máxima de emisiones establecida, deberán comprar permisos a otros operadores o a instalaciones ya sujetas a la normativa. De esta forma, el mercado incentiva económicamente a los más limpios y penaliza a los más contaminantes. Iberia, a través de un grupo de trabajo interno creado al efecto, ha adaptado sus procedimientos internos y está plenamente preparada para su cumplimiento.

En las **actividades en tierra**, la compañía identifica y evalúa sus aspectos ambientales, estableciendo el grado de impacto ambiental. En

función de esa evaluación, Iberia desarrolla su estrategia de gestión. La compañía tiene implantados sistemas de gestión medioambiental certificados externamente, sistemas de gestión internos y procedimientos específicos que cubren el 100% de las actividades con vinculación ambiental.

Los **servicios aeroportuarios** de Iberia disponen de la certificación de AENOR para su Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 9.001:2008 e ISO 14.001:2004, respectivamente. La particularidad se encuentra en englobar en un solo Sistema integrado la actividad de las Escalas de la red nacional de aeropuertos.

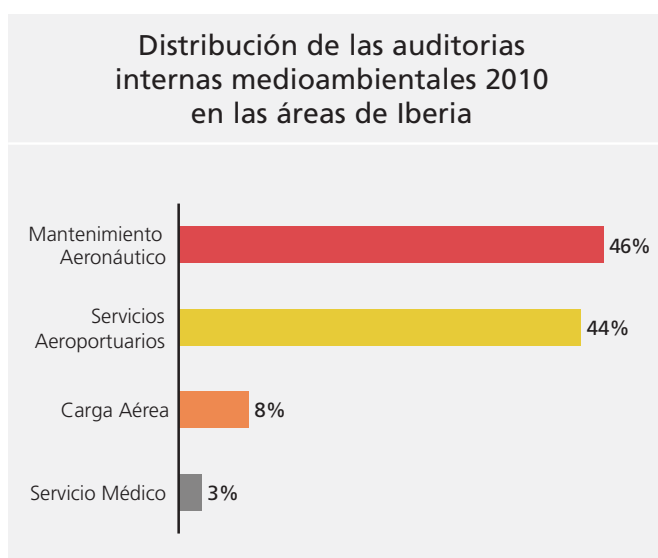
En la actividad de **mantenimiento** de aeronaves en Madrid, Iberia dispone también de un Sistema de Gestión ISO 14.001. Se trata de uno de los certificados de mayor alcance que ha concedido AENOR en cuanto a superficie y diversidad de aspectos ambientales cubiertos.

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

Iberia cuenta con un **Seguro de Responsabilidad Ambiental** de acuerdo con la Ley 26/2007.

### Auditorías ambientales

En 2010 se han desarrollado auditorías internas en las áreas de Iberia que presentan aspectos ambientales significativos. Estas auditorías se han desarrollado en las áreas de Servicios aeroportuarios, Mantenimiento aeronáutico, Carga y Servicio médico.



Durante 2010 se han desarrollado en Iberia un total de 39 auditorías ambientales internas en las que se han identificado 91 acciones de mejora.

### Formación y sensibilización ambiental

La formación continua para la aplicación de los distintos procedimientos ambientales internos es habitual en la compañía.

En las operaciones en vuelo, se proporciona formación y sensibilización a los tripulantes técnicos sobre el desarrollo de las mejores prácticas con objeto de reducir el impacto acústico y el consumo de combustible, éste último, directamente proporcional a las emisiones de CO<sub>2</sub>.

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

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

En las actividades desarrolladas en tierra, los Gestores de Medio Ambiente imparten módulos de buenas prácticas ambientales en los cursos de formación y se distribuyen indicaciones sobre la correcta gestión de residuos urbanos y/o peligrosos, dependiendo de la actividad de cada negocio.

En la formación impartida durante este año en las actividades desarrolladas en tierra, destacar que en el área de aeropuertos se han impartido 90 cursos, en los que los Gestores de Medio Ambiente han difundido el módulo

de buenas prácticas ambientales a 5.041 empleados. En la actividad de mantenimiento aeronáutico se han impartido 17 cursos a los que han asistido un total de 266 personas. Asimismo, en la Dirección de Carga se han impartido 252 cursos sobre el correcto manejo de las mercancías peligrosas a 1.670 empleados, lo que supone un aumento de casi un 50% en el número de cursos impartidos respecto a 2009.

### Contabilidad ambiental

La contabilidad ambiental recopila informa-

ción financiera con objeto de integrar las políticas económica y ambiental de la empresa, ayudando a conseguir una empresa más sostenible. En Iberia, la contabilidad ambiental facilita, por tanto, el proceso de toma de decisiones relativas a la actuación ambiental (Ver Informes Anuales de Cuentas del Grupo Iberia y de Iberia L.A.E.).

### Indicadores ambientales

El siguiente gráfico muestra un resumen de los impactos ambientales de la compañía:



#### Impactos ambientales de Iberia:

- \_\_\_\_\_
- Cambio climático
- \_\_\_\_\_
- Calidad Aire Local
- \_\_\_\_\_
- Ruido
- \_\_\_\_\_
- Consumo de recursos
- \_\_\_\_\_
- Residuos
- \_\_\_\_\_



En los siguientes apartados se detallan las medidas adoptadas por Iberia para gestionar cada uno de ellos.

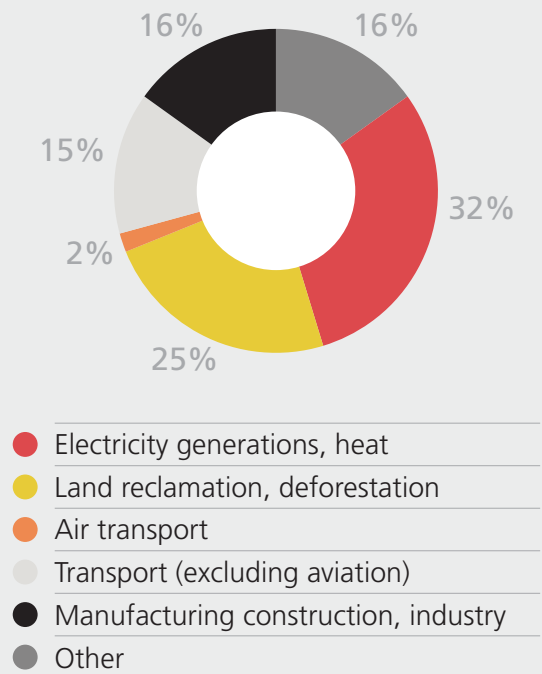
### 3.2 Cambio Climático

#### Operaciones de vuelo

De acuerdo con el Panel Intergubernamental contra el Cambio Climático (IPCC), el sector de la aviación contribuye en un 2% a las emisiones totales de CO<sub>2</sub> que se generan por el consumo de combustibles fósiles. En cualquier caso, las previsiones de crecimiento del tráfico aéreo implican que el sector debe tomar medidas para minimizar el aumento de estas emisiones.

En los últimos 10 años, la aviación ha reducido sus emisiones específicas de CO<sub>2</sub> en un 10%: motores más eficientes, aviones menos pesa-

Emisiones mundiales de CO<sub>2</sub> por sectores



Fuente: World Resources Institute

dos y una mejor aerodinámica. Sin embargo, no existe una tecnología que vaya a aportar a corto plazo una reducción drástica de las emisiones: los biocombustibles se están comenzando a probar, como objetivo a medio plazo.

### IATA : Crecimiento Cero de emisiones de CO<sub>2</sub> en 2020



En 2009, Iberia y el resto de compañías aéreas que forman parte de IATA, aprobaron la Estrategia de futuro para limitar las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes del sector.

Esta Estrategia contempla los siguientes objetivos:

Crecimiento cero de emisiones de CO<sub>2</sub> para el año 2020, es decir, el sector seguirá creciendo pero no así sus emisiones de carbono.

Alcanzar una media de mejora en la eficiencia en el uso del combustible de 1,5% anual, desde el 2009 y hasta 2020 (las emisiones de CO<sub>2</sub> son directamente proporcionales al consumo de combustible).

Reducción del 50% de las emisiones totales del sector para el año 2050, con respecto a las de 2005.

Estos objetivos voluntarios se encuentran en consonancia con las directrices contenidas en la Resolución aprobada por la 37 Asamblea de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) celebrada en octubre de 2010.

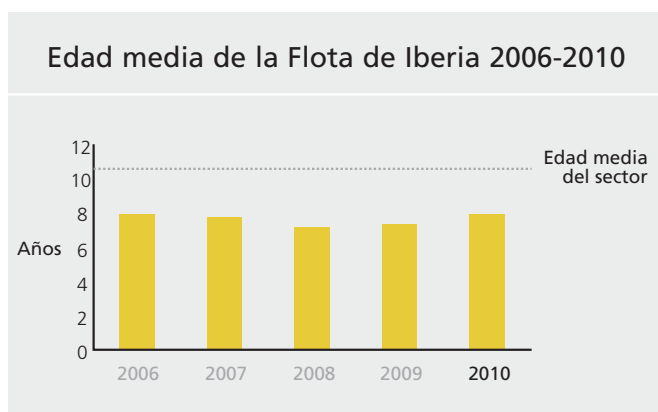
Entre estas directrices se encuentra el objetivo de desarrollar, a partir de 2013, un estándar de CO<sub>2</sub> para aviones, al igual que existe para ruido y emisiones de carácter local (NO<sub>x</sub> entre ellas).

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



### Renovación de la flota:

La flota de Iberia al finalizar 2010 tenía una edad media de 7,9 años. Según IATA, la edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 10-12 años, lo que supone que la flota de Iberia es una de las más modernas del mundo.



### Medidas operacionales:

En 2010 se ha mantenido la adopción de medidas para la disminución del peso de los aviones, lo que reduce directamente el consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO<sub>2</sub>.

También se han mantenido los ajustes en la velocidad de crucero, lo que ayuda a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Según cálculos internos, un Airbus A340/300 que realiza la ruta Madrid-Nueva York volando a una media de 745 km/h, puede reducir esa velocidad a 735 km/h y ahorrar prácticamente 2 toneladas de

CO<sub>2</sub> en el vuelo (el 0,5% aproximadamente del total de emisiones), con una diferencia en el tiempo de llegada que no supera los 5 minutos. Durante 2010 se han adoptado otras medidas como los cambios en las alturas de aceleración, la reducción de los empujes estándares, la utilización del freno reversa a ralentí o el rodaje en tierra utilizando menos motores.

Durante 2010 se ha equipado al 90% de la flota de Iberia con la posibilidad de enviar mensajes automáticos (ACARS, Aircraft Communications Addressing and Reporting System) que recogen el consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO<sub>2</sub> durante cada una de las fases del vuelo. Está previsto que esta opción esté disponible en el 100% de la flota durante 2011.

En 2010 también se ha mejorado la eficiencia energética y se han reducido las emisiones a través de la programación de los vuelos, la asignación de flotas para las diferentes rutas, la utilización de los aviones y la optimización del factor de ocupación. En concreto, el factor de ocupación en 2010 ha sido del 82,2 %, por encima de la media de las aerolíneas de red europeas, y la utilización de la flota ha alcanzado un record histórico para la compañía este año, con una media de 10,55 horas por avión al día.

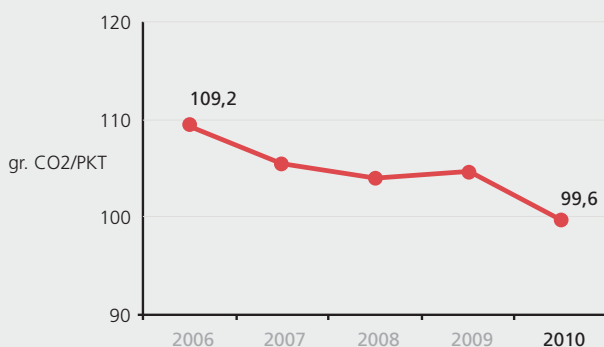
Iberia ha continuado durante 2010 su participación en el Proyecto RETACDA (Reduction of

Emissions in Terminal Areas using Continuous Descent approaches) para reducir las emisiones a través de un descenso continuo en el aterrizaje. Con estas aproximaciones se logra una reducción de entre 300 y 480 kilos de CO<sub>2</sub> por aeronave y operación. La compañía está aportando datos reales obtenidos de sus operaciones para mejorar la eficacia de esta operación.

### Seguimiento de resultados:

A través de las medidas citadas anteriormente, *la compañía ha conseguido reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> por unidad transportada un 9% acumulado en los últimos 5 años.*

Evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la Flota de Iberia medidas en gramos por pasajero y Km transportado



Gracias a la operación de una flota muy eficiente así como a una importante mejora en el factor de ocupación, Iberia ha conseguido reducir un 4% sus emisiones relativas de CO<sub>2</sub> entre 2009 y 2010.

### Actividades tierra

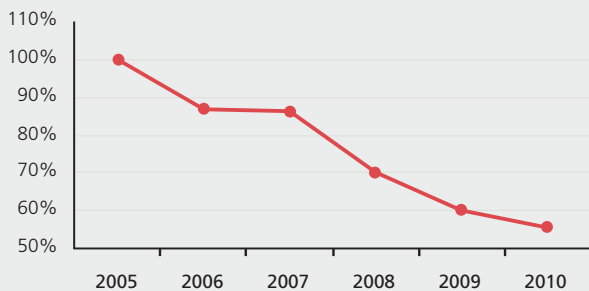
Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero derivadas de las actividades en tierra de Iberia suponen el 1,47% del total de este tipo de emisiones generadas por la compañía.

Siguiendo la metodología GHG Protocol, las principales fuentes de emisión son las instalaciones industriales fijas, así como de los equipos necesarios para la prestación de servicios a aviones y pasajeros en tierra (Alcance 1 y 2). Estas fuentes de emisión representan el 65,40% del total de las emisiones de las actividades en tierra.

Sin embargo, para obtener un inventario completo de este tipo de emisiones, también deben considerarse otras fuentes indirectas, tales como los desplazamientos de los empleados a sus lugares de trabajo (Alcance 3); emisiones que representan el 34,60% del total de las emisiones de las actividades en tierra.

El gráfico siguiente recoge la distribución en 2010 de estas emisiones de acuerdo con los Alcances 1, 2 y 3 citados anteriormente:

### Porcentaje de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en operaciones tierra de Iberia (año base 2005)



Como podemos ver en el gráfico desde el año 2005 hasta el 2010 se ha producido una reducción cercana al 45% en las emisiones producidas en las operaciones tierra. En concreto en el año 2010 se producido una reducción del 4,73% (4.335 toneladas) con respecto al año anterior. El descenso se debe principalmente a la renovación de la flota de vehículos tierra en las diferentes áreas de la compañía, y su sustitución por vehículos eléctricos y otros más eficientes. También se debe a la utilización de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia energética en los procesos industriales de mantenimiento aeronáutico. Por último reseñar que la utilización de energía producida por cogeneración en las zonas industriales es un factor determinante para la reducción de emisiones, ya que, en comparación con otras, se trata de una energía más eficiente.

Para obtener una información más detallada de todos los indicadores utilizados por Iberia, se pueden consultar los Anexos de esta Memoria.

### Proyectos medioambientales contra el cambio climático:



#### IAGOS. Investigación calidad atmosférica

Durante 2010, Iberia ha iniciado su participación en el proyecto IAGOS de investigación sobre la calidad atmosférica. Este proyecto, enmarcado dentro de la Estrategia de Infraestructuras de Investigación de la Unión Europea, consiste en equipar a aviones que operan en rutas de larga distancia con instrumentos científicos para analizar la composición química (H<sub>2</sub>O, O<sub>3</sub>, CO, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>) y partículas del aire (aerosoles y nubes), evaluando la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo.

A lo largo de 2011 la Compañía comenzará el desarrollo de las fases necesarias para instalar el equipo de medición en uno de sus aviones A340-300, que transportará durante un periodo aproximado de 10 años. Iberia es la primera aerolínea española y la tercera europea, que colabora en un proyecto científico de esta envergadura.



#### Planta de microalgas para la obtención de biocombustible

En 2010, Iberia ha dado los primeros pasos de un proyecto de colaboración con la empresa ALGAENERGY y AENA para la ali-

mentación de una plataforma tecnológica de investigación y desarrollo de un biocombustible apto, a partir del cultivo de microalgas, para lo cual, la planta utilizará el CO<sub>2</sub> y aguas depuradas emitidas por las actividades de la compañía en la zona industrial de La Muñozza.

### 3.3 Calidad del aire local



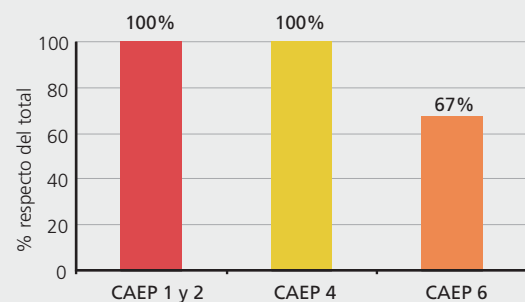
La calidad del aire en el ámbito local aeroportuario se ve afectada por las emisiones que se generan en los ciclos de despegue y aterrizaje: óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos no quemados (HC). Según datos de IATA, los avances técnicos han reducido las emisiones de las aeronaves de HC alrededor de un 90%. Así mismo, con objeto de cumplir los objetivos ACARE 2020 (Consejo Europeo Asesor en Investigación Aeronáutica), se investiga actualmente para lograr una reducción del 80% de los NO<sub>x</sub> respecto al año 2000.

La generación de estos contaminantes procede no sólo de las aeronaves, sino también de otras actividades relacionadas con los aeropuertos, como por ejemplo de los equipos de apoyo en tierra, unidades de potencia auxiliar (APU's) o transporte terrestre en el entorno aeroportuario, incluyendo los accesos al mismo.

Los estándares de CO, NO<sub>x</sub> y HC de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), controlan las emisiones durante las operaciones de las aeronaves en las zonas aeroportuarias (rodaje, aproximación, aterrizaje y despegue).

#### Cumplimiento de los estándares de NO<sub>x</sub> de OACI (CAEP 1 y 2) por parte de la flota de Iberia a 31/12/2010

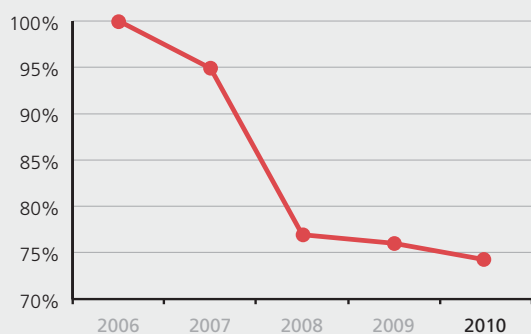
(CAEP 4 Y 6 no aplican a la compañía, se incluyen como ejemplo de buena práctica)



A través de la renovación de la flota, Iberia ha aumentado un 5% el número de aeronaves incluidas en el estándar de NO<sub>x</sub> más exigente (CAEP6) entre 2009 y 2010 (este estándar no aplica a la flota de Iberia y se utiliza como referente de buena práctica únicamente)

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

Evolución de las emisiones de Nox en la flota de Iberia (año base 2006)



El gráfico muestra la reducción acumulada del NO<sub>x</sub> total emitido por la flota de Iberia en el periodo 2006-2010. Tomando 2006 como año base, el gráfico muestra el porcentaje de reducción acumulada en cada periodo. La reducción acumulada en los últimos 5 años asciende al 25%. La importante reducción obtenida en 2008 se debe a la sustitución de la flota MD (McDonnell Douglas).

Además, en el aeropuerto de Madrid-Barajas, donde la compañía concentra el mayor número

de sus operaciones, la autoridad aeroportuaria AENA, cuenta con una red de vigilancia de calidad del aire (**REDAIR**) que examina de forma continua y automática los niveles contaminantes procedentes de las emisiones atmosféricas generadas a baja altitud. A diario se publican las mediciones obtenidas para asegurar que los equipos que operan en el aeropuerto, incluidas las aeronaves, no generan valores contaminantes superiores a lo establecido en la normativa que regula esta materia.

### 3.4 Ruido en el entorno aeroportuario

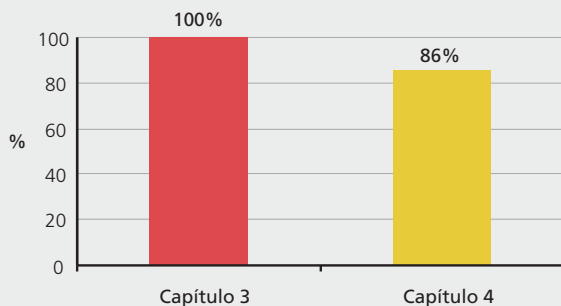
La contaminación acústica procedente de la aviación genera impactos locales en zonas cercanas a los aeropuertos, y se deriva de operaciones por debajo de los 3.000 pies de altitud (900 metros aproximadamente).

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

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

### Cumplimiento de estándar de ruido de OACI Capítulo 3 en la flota de Iberia (a 31/12/2010)

(el capítulo 4 no aplica a los aviones de Iberia, se incluye como referente de buena práctica)



El gráfico recoge la situación en 2010 de la flota de Iberia en relación con el estándar de ruido que le aplica (Capítulo 3) así como con el estándar más restrictivo (capítulo 4), que aunque no le es de aplicación, refleja la avanzada tecnología que posee la flota que opera la compañía.

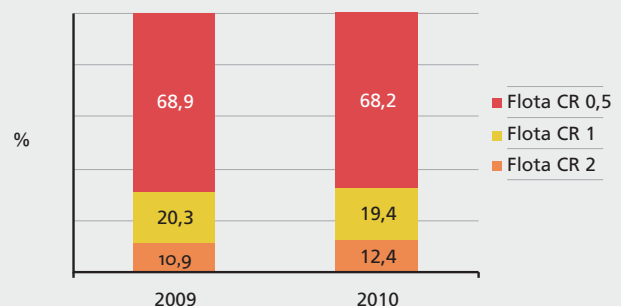
La compañía realiza los procedimientos operativos establecidos por la Dirección General de Aviación Civil española y así efectúa un uso limitado en los aeropuertos de los motores auxiliares, reduce la utilización del freno por inversión del empuje (reversa) y sigue las rutas establecidas por el control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

### Evolución de las emisiones acústicas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas

Desde el año 2000, la Autoridad aeroportuaria AENA de Madrid-Barajas ha establecido de forma paulatina restricciones a las operacio-

nes de las aeronaves con objeto de limitar la contaminación acústica. Para establecer estas restricciones se han clasificado las aeronaves en “cuotas de ruido” (CR’s), de acuerdo con su ruido individual en los despegues. Para los diferentes niveles de decibelios, existe una clasificación CR que abarca un rango de 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido). El bajo nivel de las emisiones acústicas de la flota de Iberia se manifiesta en que la compañía no opera ninguna aeronave por encima del nivel CR 2.

### Características acústicas de la flota de Iberia (CR’s) y contribución de ésta al total de despegues de la compañía en el aeropuerto de Madrid-Barajas durante 2009/2010



El gráfico muestra la distribución de los despegues realizados por Iberia en Madrid-Barajas entre 2009 y 2010 según la clasificación de cuotas de ruido (CR 0,5 es la más silenciosa). En 2010 se han mantenido prácticamente las emisiones acústicas registradas en 2009, con casi el 70% de las operaciones realizadas con las aeronaves más silenciosas.

Durante 2010, Iberia ha realizado aterrizajes de descenso continuado, citados anteriormente, que aportan en cada operación una reducción aproximada de entre 4 y 6 decibelios en las poblaciones situadas a más de 18 kilómetros de la pista de aterrizaje. Además la compañía ha colaborado con AENA en el Grupo Técnico de Análisis de Trayectorias: este grupo tiene como objetivo definir e implantar las rutas aéreas de salida y llegada más adecuadas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, y reducir así la contaminación acústica en las poblaciones de este entorno aeroportuario.

Adicionalmente, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, donde la compañía concentra el mayor número de sus operaciones, la autoridad aeroportuaria AENA, cuenta con una red de vigilancia de la contaminación acústica (**SIRMA**) que permite detectar, medir y asociar el ruido producido por las aeronaves al sobrevolar micrófonos instalados en zonas estratégicas de su entorno. A diario se publican las mediciones obtenidas para asegurar que las aeronaves que operan en el aeropuerto no generan valores superiores a lo establecido en la Declaración de Impacto Ambiental de este aeropuerto.

---

### 3.5 Consumo de recursos

---

#### Consumo de energía eléctrica

Durante 2010 el consumo de energía eléctrica fue muy similar al del año anterior, un dato positivo teniendo en cuenta el aumento de producción en la compañía. Este es el resulta-



do de aplicar una serie de medidas y mejoras incluidas en los Sistemas de Gestión Ambiental, la implantación de nuevos proyectos innovadores y la realización de campañas de sensibilización entre los trabajadores.

A lo largo de 2010 se ha continuado realizando inversiones a favor de la eficiencia energética



en las instalaciones de la compañía, que han contribuido a mejorar la eficiencia energética de manera global.

### Consumo de papel

Mediante los objetivos de reducción a través de los proyectos innovadores a favor del aho-

rrero de recursos y con la aplicación de la mejora continua, eje central de los Sistemas de Gestión Ambiental, se ha conseguido que el consumo de papel disminuya nuevamente en 2010.

Además, la política de la empresa es la de transformar los procesos administrativos en papel a sus equivalentes electrónicos. En el año 2010, esta política se ha aplicado en los siguientes ámbitos:



- 1) Iberia ha extendido y ampliado el número de destinos al cual se tiene acceso al servicio de Tarjeta de Embarque móvil, que permite a sus clientes descargar desde Iberia.com la tarjeta de embarque al teléfono móvil o PDA, e ir directamente al avión, sin tarjetas impresas, con lo que el proceso se hace más ágil y dinámico, y al mismo tiempo se reduce el uso de papel.
- 2) La implantación y utilización del billete electrónico de carga, ha supuesto que la documentación necesaria para el transporte de la mercancía se realice en formato electrónico y así se ha podido reducir el consumo de papel en un 11% en esta área durante 2010.
- 3) Con la implantación de nuevo sistema para el proceso de captura y registro de información de vuelo, y a través de la desaparición












del sobre físico de vuelo, se ha conseguido acabar con los documento en formato papel MCOs, EXE y manifiestos de transferencia que se utilizan en la atención a pasajeros en los aeropuertos.

4) Con la optimización del proceso de facturación electrónica entre compañías aéreas, mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre el sistema de facturación empleado en la actualidad se ha conseguido la eliminación de la facturación en papel (10 % de los billetes) y simplificación en el almacenamiento de documentos.

5) A nivel interno, se ha puesto en marcha un proceso de eliminación progresiva de las impresoras personales, sustituyéndolas por equipos multifunción configurados por defecto en impresión a doble cara.

Este año también se ha eliminado el papel blanco para todos los usos de las oficinas. Así, todo el papel pasa a ser el reciclado, que aporta una reducción de costes del 6% fruto de los acuerdos de compra de la compañía, y es más respetuoso con el medio ambiente.

### Gastos energéticos y recursos para fabricar 1 Tm de papel.

	Alta Calidad	Calidad normal	Reciclado
Madera	 5,3 has./ 2.400 kg	 3,8 has./ 1.700 kg	 Papel viejo
Agua	 200.000 litros	 100.000 litros	 2.000 litros
Energía	 7.600 Kw/h	 5.000 Kw/h	 2.500 Kw/h

### 3.6 Residuos

Durante el año 2010, destacar la implantación progresiva de un sistema de recogida de residuos urbanos en los diferentes edificios de la compañía. Este sistema permite la segregación de residuos orgánicos y envases plásticos, mediante la ubicación de contenedores diferenciados en todos los edificios de la compañía.



La instalación progresiva de equipos multifunción (impresora + fotocopidora + fax + escáner) compartidos en las oficinas, también tiene como consecuencia la reducción de los residuos de cartuchos de tinta y toner; así como disminuir el consumo eléctrico y el de papel, citado anteriormente.

En 2010 nuestra principal empresa de catering, Gate Gourmet ha resultado galardonada con un premio de Medio Ambiente en la categoría de Gestión Ambiental de Grandes Empresas, se trata de un premio convocado por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, la Cámara Oficial de Comercio e

Industria de Madrid y CEIM Confederación Empresarial de Madrid-CEOE y con el apoyo de la Fundación para el Desarrollo y la Investigación Ambiental-FIDA.

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.

### 3.7 Entorno y biodiversidad

La compañía colabora estrechamente en la protección de especies en peligro de extinción. Desde 1986, Iberia está adherida a la Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, CITES, y, por tanto, no acepta en sus vuelos el transporte de ninguna de estas especies. Del mismo modo participa activamente en la devolución de animales sustraídos ilegalmente a sus hábitats naturales.

Como ejemplos de ese compromiso, durante 2010, Iberia ha facilitado el transporte de:

- 1) **Cinco perros** que trabajan en el marco de un proyecto cofinanciado por la Comisión Europea, el Proyecto LIFE Antídoto, viajaron con Iberia desde España a Italia. El destino final de estos perros fue el parque del Gran Sasso situado en la región italiana de los Abruzos. Los cinco perros fueron adiestrados por personal de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía para la



búsqueda de venenos y pueden encontrar cualquier sustancia tóxica presente en el medio ambiente. El proyecto LIFE Antídoto, lucha contra el uso ilegal de cebos envenenados para la caza.

2) **20 crías de águila pescadora**, conocida como *Pandion Haliaeetus*, especie que se encuentra en peligro de extinción, en colaboración con la Fundación Migres, entidad promovida por la Junta de Andalucía para el estudio y conservación de la naturaleza. Estas aves, que se encontraban extinguidas como reproductoras en la España Continental desde los años 60, y en la actualidad en situación crítica en el resto de la cuenca del Mediterráneo, fueron trasladadas desde Alemania a España para iniciar su repoblación en la península. Su destino final fue la Estación Biológica de Doñana, donde se ha iniciado la fase más



importante del proyecto de recuperación de la especie.



- 3) Una hembra hipopótamo, trasladada a su hábitat natural. La operación tuvo lugar en la Terminal de Carga del aeropuerto de Madrid- Barajas donde se procedió a cargar al animal en un avión del modelo Hércules cuyo destino era la pequeña ciudad de Boufarik, a 35 kilómetros de Argel. Las labores de carga y descarga las realizó personal perteneciente tanto al área de rampa como al de carga de la compañía. Durante todo el proceso la hipopótamo estuvo acompañada por un cuidador y un veterinario. Gracias a la rápida carga de la aeronave y la pronta tramitación de la documentación, el avión despegó una hora antes de la prevista.

Además, Iberia ha continuado con su campaña de defensa de las especies españolas en peligro de extinción, iniciada en enero de 2007, con el objetivo de dar a conocer en todos los destinos a los que vuela la compañía, la riqueza de la biodiversidad española y sus especies, algunas únicas en el mundo, y concienciar sobre la necesidad de protegerlas y preservarlas. Así, se ha incorporado un nuevo

Airbus A319 a la flota, que ha sido bautizado con el nombre de *Visón Europeo*. El avión lleva en el fuselaje el nombre y dibujo del Visón, donde permanecerá hasta que deje de ser una especie en peligro de extinción.

Iberia también recibió en 2010 un nuevo avión de largo radio Airbus A340-600, que bautizó con el nombre de *Río Amazonas*, rindiendo así homenaje al río más caudaloso y con la cuenca de mayor superficie de nuestro planeta.

#### Próximos pasos:

Llevar a cabo varios proyectos medioambientales con la colaboración de los Grupos de Interés de la compañía. Entre otros, se trabajará en las siguientes iniciativas durante 2011:

Compensación de emisiones.

Biocombustibles.

Paperless.

Biodiversidad en la zona industrial de La Muñoza.

Ampliación de la ISO 14001 al Hangar de Barcelona.

## 4. Clientes

Grupo de interés	Canales de Comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2010/2011	Indicador Clave
CLIENTES: Pasajeros	<p><b>Permanentes:</b>  <a href="http://www.iberia.com">www.iberia.com</a>  <a href="http://www.iberiacorporate.com">www.iberiacorporate.com</a> (nuevo)  <a href="http://www.iberia.com/atencionalcliente">www.iberia.com/atencionalcliente</a>  <a href="http://www.iberia.com/iberiaplus/">www.iberia.com/iberiaplus/</a>            Serviberia: servicio H24            Oficinas de venta directa</p> <p>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</p> <p><b>Publicaciones:</b>            Revista Ronda Iberia            Revista IB Plus (nuevo: online)            Revista Excelente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Calidad de servicio</li> <li>✓ Transparencia en precios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca AENOR N de Servicio Certificado para la Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción del Cliente.</li> <li>• Cumplimiento de la normativa UE de venta de billetes por Internet.</li> <li>• Acciones de implicación de los clientes en proyectos sociales (<i>ver capítulo de Sociedad</i>).</li> </ul>	Nivel de satisfacción global del cliente: <b>6,97 sobre 10</b>
CLIENTES: Compañías Aéreas	<p><b>Negocio de Mantenimiento Aeronáutico:</b>  <a href="http://www.iberiamaintenance.com">www.iberiamaintenance.com</a>  <a href="mailto:maintenance@iberia.es">maintenance@iberia.es</a>            Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2008</p> <p><b>Negocio de servicios aeroportuarios (handling):</b>  <a href="http://handling.iberia.es">http://handling.iberia.es</a>  <a href="mailto:airportservices@iberia.es">airportservices@iberia.es</a>            Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Fiabilidad</li> <li>✓ Calidad</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hangar de mantenimiento en Barcelona.</li> <li>• Proyecto optimización gestión del handling GAUDÍ.</li> <li>• Certificación de seguridad IATA's Operational Safety Audit – IOSA.</li> </ul>	
CLIENTES: Agentes de carga	<p><a href="http://www.iberia-cargo.com">www.iberia-cargo.com</a>  <a href="mailto:cgocenter@iberia.es">cgocenter@iberia.es</a>            Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto IB CARGO COOL-&amp;-FAST.</li> <li>• Certificación IOSA.</li> </ul>	

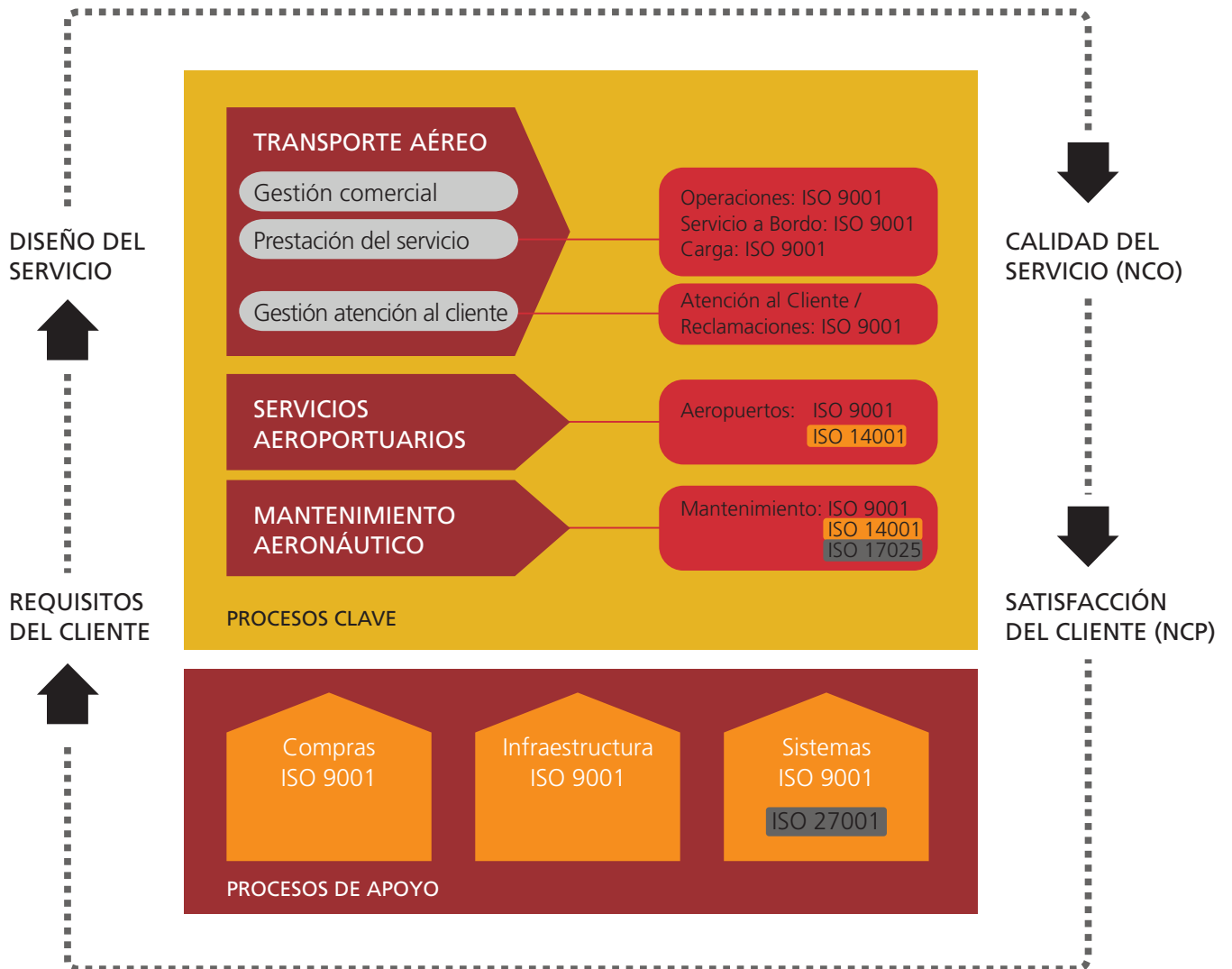
## 4.1. Enfoque de Gestión

Iberia tiene el firme compromiso con sus clientes de garantizar un servicio de calidad en todas las etapas del viaje. La estrategia de Iberia contempla la mejora de la calidad del servicio a los clientes como uno de sus principales objetivos.

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



Los dos sistemas de medida de la calidad, NCP y NCO, forman parte de un modelo general de calidad en la compañía, estructurado de acuerdo al siguiente gráfico de procesos:



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

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

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

En 2010, **Iberia ha pasado de nuevo la auditoría de Seguridad IOSA cumpliendo absolutamente con todos los estándares analizados.** La auditoría, efectuada a Iberia por Aviation Quality Services GmbH (una de las empresas certificadoras de IATA), ha puesto de manifiesto la adecuación y cumplimiento de los procesos y procedimientos de Seguridad y Calidad operacional de la compañía. Con este resultado, se consiguió el objetivo fijado en la preparación de la auditoría: obtener la certificación con “cero discrepancias” (denominadas no finding en el mundo de las auditorías). Esto demuestra el alto grado de compromiso de Iberia con la Seguridad como responsabilidad prioritaria y fundamental para la compañía.

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

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



## 4.2 Compromisos con los pasajeros

### Compromiso con los derechos del pasajero:

La compañía continua comprometida con el cumplimiento del **European Aviation Customer Commitment**, código de conducta que suscribió el 2 de julio de 2002 junto al resto de las compañías aéreas integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA), en el que se establecen obligaciones como respetar la tarifa acordada, proporcionar cuanta información sobre la compañía operadora sea requerida, notificar las incidencias y asistir a los pasajeros, agilizar el pago de los reembolsos o atender a los pasajeros de movilidad reducida y menores de edad, entre otros.

Iberia atiende las reclamaciones de sus clientes de acuerdo a la **normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros** en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelo (*Reglamento CE nº 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004*).

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

Iberia ha ampliado en 2010 el alcance de su **certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, a los Centros de Proceso de Datos, manteniendo también las del año anterior, que cubren los procesos relacionados con Iberia.com y Portal del Empleado (IBPersonas).

### Compromiso con la transparencia en precios:

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

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

### Compromiso con la salud:

La compañía incluye en su revista a bordo, Ronda Iberia, una serie de consejos prácticos sobre cómo hacer el viaje más confortable y saludable. Se describen, entre otros, los ejercicios a realizar para **prevenir la trombosis venosa profunda**, especialmente recomen-

bles para personas con problemas circulatorios en viajes de larga distancia. La Compañía informa también de este síndrome mediante un video que se emite en todos los vuelos de más de tres horas. Se pueden consultar en: [www.iberia.com/viajarconiberia/](http://www.iberia.com/viajarconiberia/)

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

Además, Iberia en colaboración con Wolters Kluwer, imparte **cursos para superar el miedo a viajar en avión**, con porcentajes de éxito altísimos. En los seminarios, pilotos de Iberia informan a los asistentes sobre la seguridad aérea y el comportamiento de los aviones, mientras que un grupo de psicólogos enseñan técnicas de relajación.

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

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

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



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

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

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

#### **Compromiso con la puntualidad:**

Iberia establece múltiples controles internos para mejorar la puntualidad: normativa específica, comités de seguimiento, análisis de

causas y toma de decisiones, revisión de los procesos operativos, etc.

El índice de puntualidad en cota 15' durante el año 2010, según datos de la compañía, se ha situado en 72,9%, un porcentaje por debajo de los años anteriores debido a los múltiples problemas operativos ajenos a la compañía que se han producido en 2010, con diversos cierres de espacio aéreo y con el conflicto laboral de los controladores.

#### **Compromiso con la satisfacción:**

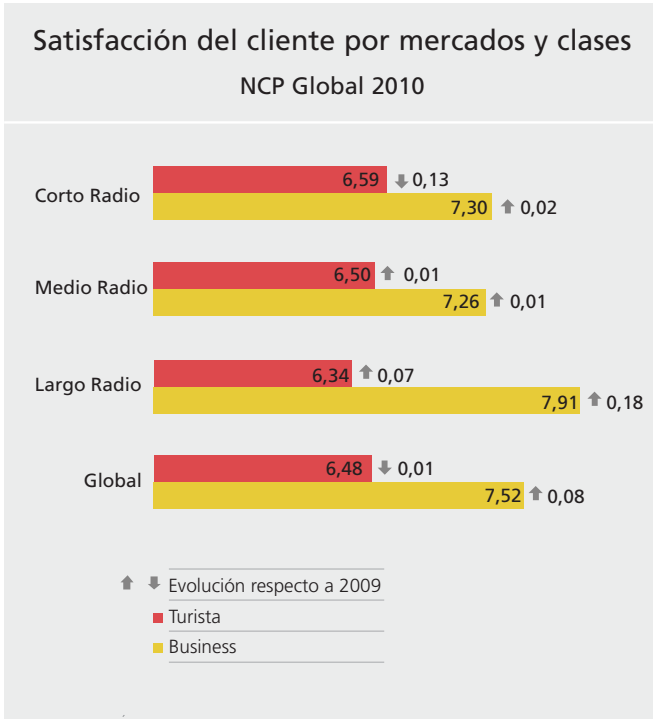
##### **1) Resultados del Nivel de Calidad Percibida**

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

Las encuestas, realizadas *online*, también incluyen un apartado de texto libre para que los clientes indiquen las sugerencias que consideren relevantes.

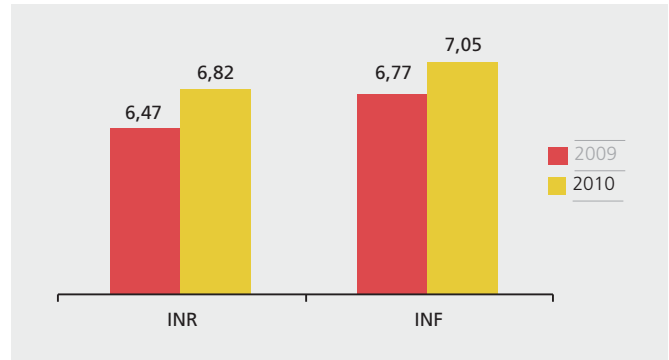
Los resultados, tanto las valoraciones numéricas como las sugerencias, son procesados, codificados y analizados para tomar decisiones respecto a cuáles son los aspectos del servicio que necesitan mejorar.

El nivel de satisfacción global alcanzado en 2010 ha sido de un 6,97 sobre 10, frente a los 6,91 obtenidos en 2009.



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

La media global en 2010 de ambos índices ha sido de 6,82 para el INR y de 7,05 para el INF.



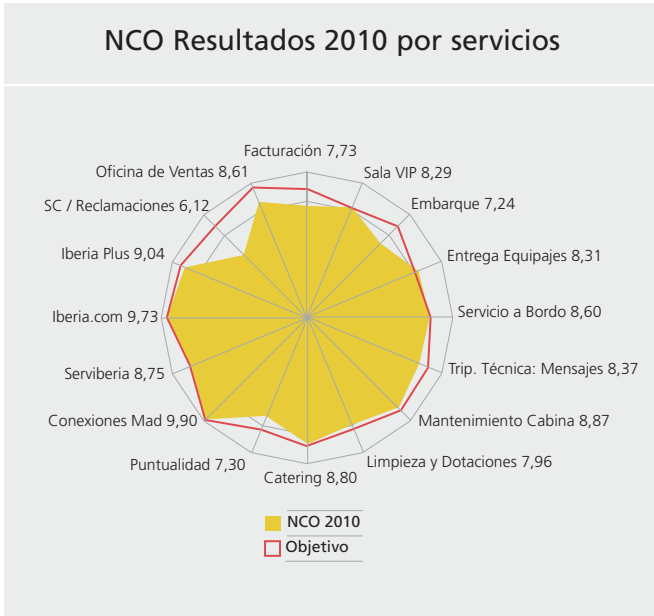
## 2) Resultados del Nivel de Calidad Obtenida

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

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

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

El resultado del NCO global en 2010 ha sido de 8,5, sin variación con respecto al año anterior.



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

el servicio con sus expectativas, y se consideran una oportunidad para satisfacer sus necesidades.

Para centralizar la relación con los clientes de toda la red, gestionar el servicio post-venta e informar a toda la organización del feed-back de los clientes, Iberia cuenta con el departamento de Relaciones Cliente, cuyo servicio de gestión de reclamaciones está certificado de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

#### Compromiso con la innovación:

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 Iberia.com, máquinas de *auto*

**Iberia ha renovado en 2010 su certificado de AENOR Marca N de Servicio certificado para la calidad del servicio y gestión de la satisfacción del cliente:** en las actividades de medición y seguimiento de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente, comunicación y difusión, tratamiento de las reclamaciones, análisis de las expectativas del cliente y Plan de Calidad.

#### 3) Atención de reclamaciones

Para la compañía, las reclamaciones de los clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear



*check-in* en los aeropuertos, una de las flotas más modernas del mercado y una clase Business Plus y salas VIP con el más alto nivel en prestaciones.

Por ejemplo, en 2010, la compañía ha puesto en marcha nuevos servicios en [iberia.com/asistente](http://iberia.com/asistente), que permite a los clientes hacer consultas relacionadas con sus vuelos y proporciona una comunicación más interactiva que la tradicional sección de preguntas frecuentes. Además, ofrece la misma información que por teléfono, pero de una forma más rápida y completamente gratuita.

También en 2010, Iberia.com ha ampliado su **servicio de obtención de tarjeta de embarque desde la web** – el *Auto Check-in online* - para vuelos en código compartido o en conexión operados por otras 29 compañías con las que Iberia tiene acuerdos en este sentido.

### 4.3 Los clientes de Iberia Cargo

[www.iberia-cargo.com](http://www.iberia-cargo.com)

*Iberia Cargo* pone a disposición de sus clientes la oferta disponible en las bodegas de los aviones de Iberia. Aplicando la tecnología más avanzada, con [iberia-cargo.com](http://iberia-cargo.com) como plataforma de comercio electrónico, ofrece un servicio moderno, ágil, eficaz y seguro, garantizando a sus clientes el transporte de sus mercancías. Actualmente da servicio a más de 100 compañías.

**Iberia Cargo ha puesto en marcha en 2010 el proyecto IB-CARGO-COOL-&-FAST**, que consiste en el transporte de carga de productos perecederos en un estado óptimo, con la cadena de temperatura controlada a lo largo de todo el proceso, y en un tiempo record. Madrid – Barajas es el Hub desde donde se distribuyen los productos que vienen desde Latinoamérica en avión. Gracias a la utiliza-



ción de un edificio especializado en carga refrigerada, cercano a la T4 de Barajas, y la rápida actuación de los camiones refrigerados, se transporta la mercancía desde Madrid a los grandes receptores de carga del centro de Europa en pocas horas.

#### 4.4 Los clientes de Iberia Mantenimiento

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

*Iberia Mantenimiento* es la primera empresa de España en reparación, alta tecnología y modificación de aviones, y la novena empresa a nivel mundial. Da servicio a la flota de Iberia y también a más de 100 clientes de todo el mundo, entre otros: compañías aéreas de todos los continentes, fabricantes de aviones y motores, apoyo logístico y soluciones operacionales a las Fuerzas Aéreas españolas, servicios de mantenimiento completos para todos los aviones de transporte de personalidades españolas y para otros tipos de aviones militares.

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

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

En 2010 se inauguró el **Hangar de mantenimiento de Iberia en Barcelona**, una de las mayores infraestructuras ejecutadas en los últimos años en Cataluña, conjuntamente entre Iberia Mantenimiento (75 por ciento) y el Consorci de la Zona Franca de Barcelona (25 por ciento). Este hangar creará 200 empleos directos en los próximos años, todos ellos de alta cualificación. Este nuevo centro de mantenimiento funciona las 24 horas y permite a



las aerolíneas clientes reducir el tiempo de respuesta ante una avería de cierta gravedad y que no pueda resolverse en las pistas. Así, los principales beneficiados serán los pasajeros, que tendrán menos riesgo de anulación o de retraso.

En cuanto a los nuevos servicios, cabe mencionar la apertura del **taller de álabes**, único en el mundo en el que se utiliza tecnología de soldadura láser para la reparación de esa parte de las turbinas del motor.

#### 4.5 Los clientes de Iberia Airport Services

<http://handling.iberia.es>

Iberia Airport Services es el primer operador de asistencia en tierra de pasajeros y aviones en España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles, atendiendo a más de 220 compañías aéreas, 74,2 millones de pasajeros y 367.448 aviones.

Con respecto a los proyectos de mejora orientados a la satisfacción de los clientes, la plataforma **GAUDI - Gestión de Aeropuertos Unificada Desarrollo Integral** –, ya descrita en anteriores memorias, se ha convertido en una referencia tecnológica, y en un ejemplo de optimización y simplificación de la gestión operativa que la empresa alemana INFORM, socio tecnológico de Iberia para su desarrollo, utiliza en sus presentaciones y exposiciones a nivel mundial.



#### Próximos pasos:

- Lograr un incremento de la puntualidad hasta lograr un mínimo del 82% para toda la red.
- Aumentar la satisfacción global y la confianza del cliente implantando medidas de mejora en el servicio.
- Desarrollar acciones que impliquen a los clientes en el compromiso de sostenibilidad adoptado por la compañía.



## 5. Accionistas e Instituciones

Grupo de interés	Canales de Comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2010/2011	Indicador Clave
ACCIONISTAS	<p><b>Permanentes:</b> Departamento de la compañía dedicado exclusivamente a la relación con los inversores y accionistas: <a href="mailto:investor.relations@iairgroup.com">investor.relations@iairgroup.com</a> para inversores institucionales; y <a href="mailto:shareholder.services@iairgroup.com">shareholder.services@iairgroup.com</a> para accionistas minoritarios.</p> <p>Sección específica en la web de Iberia para los inversores y accionistas: <a href="http://grupo.iberia.es">http://grupo.iberia.es</a></p> <p>Información pública y puntual de todos los hechos relevantes, también a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)</p> <p>Evolución bursátil y recomendaciones de analistas</p> <p>Información sobre la estructura del capital</p> <p>Presentaciones sobre resultados y planes estratégicos de la compañía</p> <p>Información de Gobierno Corporativo</p> <p><b>Periódicos:</b> Boletín del Accionista</p> <p>Informes anuales y Junta General de Accionistas</p> <p>Estadísticas de tráfico mensual e informes de resultados trimestrales</p> <p>Día del Inversor y del Analista</p> <p>Webcasts: retransmisión en directo por Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rentabilidad</li> <li>✓ Buen Gobierno</li> <li>✓ Transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fusión con British Airways y creación de Internacional Airlines Group.</li> <li>• Junta Extraordinaria de Accionistas para aprobar la fusión.</li> <li>• Acuerdo de negocio conjunto AA-BA-IB (en curso).</li> </ul>	Incremento del valor de la acción de Iberia en 2010: <b>+ 68,2%</b>
INSTITUCIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<p><b>Permanentes:</b> Relación directa con cualquiera de las áreas de gestión, en función de cada caso</p> <p>Acuerdos de Patrocinio con Instituciones</p> <p><b>Periódicos:</b> Reuniones con el Ministerio de Fomento, Aviación Civil, AENA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboración</li> <li>✓ Promoción de la RSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con Mº Fomento: Medidas especiales por cierres del espacio aéreo español (volcán y controladores).</li> <li>• Con Mº Economía y Hacienda: Participación en el Foro Tributario de Grandes Empresas (en curso).</li> <li>• Con la CNMV: Grupo de Trabajo de Control interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas.</li> </ul>	

## 5.1 Enfoque de Gestión

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

Si el lector desea una información detallada de los resultados económicos de la compañía o de las empresas del Grupo, puede consultar 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>

## 5.2 Desarrollo de los negocios de Iberia en 2010

Transporte aéreo de pasajeros y mercancías:

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

Para Iberia este acuerdo es un gran paso en el proceso de consolidación del sector en el que está desempeñando un papel importante, tras la fusión de Vueling con Clickair y la fusión con British Airways.

En total, la red combinada de las tres aerolíneas entre Europa y Norteamérica cuenta con más de 400 destinos en 105 países, con cerca de 5.200 vuelos diarios.

Iberia pondrá su código en 72 vuelos de American Airlines y en 86 vuelos de British Airways, lo que le permitirá ofrecer a sus clientes 41 nuevas frecuencias y dos nuevos destinos: Calgary (Canadá) y Newark. Junto a los destinos que se incluyeron el 1 de octubre cuando se firmó el acuerdo comercial entre las tres aerolíneas, en total son 80 las rutas que Iberia añadirá a su oferta gracias al Acuerdo de Negocio Conjunto.

Además, como consecuencia de la puesta en marcha de este acuerdo, las tres compañías han anunciado la apertura de cinco nuevas rutas a partir de finales de marzo. Se trata de Barcelona-Miami y Madrid-Los Ángeles (Iberia), Nueva York JFK-Budapest y Chicago-Helsinki (American Airlines), y Londres Heathrow-San Diego (British Airways).

### 2) Apertura de nuevas rutas y frecuencias en 2010:

Nuevos destinos	Más frecuencias
Córdoba (Argentina)	Buenos Aires
San Salvador	Lima
Ammán	México DF
Damasco	Boston
Orán	Washington

**Y además:**

Vuelos directos a Panamá sin escalas.

Vuelos estivales: San Petersburgo, Dubrovnik y Zagreb.

Cinco nuevos destinos en Rusia en código compartido con S7 (Rostov, Kazan, Samara, Krasnodar y Perm).

Destinos previstos en 2011: EEUU (Los Ángeles), BRASIL (Fortaleza y Recife), y vuelos directos desde Barcelona a Miami y Sao Paulo.

En cuanto al negocio de carga, durante el año 2010 Iberia ha continuado liderando el **proyecto e-FREIGHT** de IATA, cuyo principal objetivo es la supresión de la mayoría de la documentación de papel que se utiliza en la gestión de carga aérea, incluyendo el contrato de transporte o AirWayBill (AWB). Este proyecto, que elimina la necesidad de enviar los 13 documentos en papel de que consta cada pedido, dinamizando los procesos, mejorando la velocidad y fiabilidad, y abaratando costes, implica a todos los protagonistas de la industria: transportistas, transitarios, agentes de servicios en tierra, expedidores y autoridades aduaneras.

**Mantenimiento de aeronaves, motores y componentes:**

La estrategia de especializarse en actividades que aporten valor añadido, adoptada por el negocio de mantenimiento de Iberia en los últimos años para captar nuevos clientes, está teniendo como resultado un crecimiento muy significativo, que en 2010 se ha visto reflejado

en varios contratos y acuerdos comerciales, entre los que destacan:

**Contratos**

Cathay Pacific para mantener los motores de sus Airbus A-340/300

Vietnam Airlines para la reparación de componentes de avión

En exclusiva, los componentes de los aviones A330 de Onur Air

**Servicios aeroportuarios:**

El negocio de asistencia en tierra de Iberia continúa adoptando medidas para aumentar su competitividad, fidelizar a sus clientes y atraer nuevas oportunidades para su desarrollo. A lo largo de 2010, Iberia Airport Services ha conseguido varios nuevos contratos de asistencia tanto en rampa como en pasaje.



### 5.3 Gestión de Riesgos

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

De acuerdo a su Política de Responsabilidad Corporativa (ver Capítulo 1 de esta Memoria), Iberia adopta un **enfoque de anticipación** para asegurar la sostenibilidad de sus actuaciones, a través de la gestión integral de los siguientes riesgos, que forman parte del Mapa de Riesgos de la compañía:

**1) 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.

**2) Ambientales:** riesgos derivados de la legislación medioambiental vigente y de nuevas regulaciones que puedan afectar a la compañía, como el comercio de emisiones.

**3) Sociales:** riesgos relacionados con aspectos como la competitividad de los distintos colectivos profesionales de la compañía, la atracción y retención del talento, la salud laboral de los trabajadores, y la aceptación del entorno local.

Además, Iberia cuenta con varias áreas específicas dedicadas a la gestión de los riesgos de sostenibilidad, que tienen establecidos diversos controles que se detallan en los diferentes apartados de esta Memoria.

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

#### GESTIÓN DE CRISIS:

Durante 2010 se han producido situaciones excepcionales que han afectado al transporte aéreo y que han puesto a prueba los planes de emergencia y de continuidad del negocio de la compañía, demostrando que su capacidad de respuesta es ejemplar:

**1) Cierre del espacio aéreo europeo por la nube de cenizas volcánicas:**

Como consecuencia de los efectos provocados por la erupción del volcán islandés Eyjafjalla, que se sucedieron durante los meses de abril y mayo 2010 con un impacto desigual a lo largo del tiempo sobre las diferentes zonas aéreas.

Los compuestos volcánicos, la ceniza y la elevada temperatura provocaron los cierres, que afectaron a todo el espacio aéreo de Europa, implicando a gran cantidad de países y líneas aéreas europeas e internacionales.

Ante esta situación, Iberia puso en marcha los protocolos de actuación ante situaciones de crisis. Solo entre los días 15 y 20 de abril, Iberia canceló más de 600 vuelos:

---

Alojó en hoteles a 9.000 clientes.

---

Cambió la reserva a 40.000 pasajeros.

---

Trasladó por carretera a 5.000 clientes.

---

Fletó 115 autobuses.

---

Configuró 20 vuelos especiales a Viena, Roma, Milán Venecia, Londres, Barcelona.

---

También del 7 al 12 de Mayo se cerraron algunos aeropuertos españoles dependiendo de la situación de la nube.

Iberia recibió numerosos agradecimientos y felicitaciones por parte de clientes, instituciones y autoridades, por la buena gestión llevada a cabo durante el tiempo que duró la crisis del volcán.

Se resolvieron con profesionalidad, responsabilidad y humanidad las diferentes situaciones que se fueron produciendo, actuando en cada caso según la necesidad y de forma coordinada. Se buscaron alternativas, en muchos casos muy imaginativas, que permitieron que los clientes se sintieran atendidos. El Consejo de Administración de Iberia y su Presidente agradecieron la actuación de los empleados.

Como curiosidad, justo un mes antes, el 2 de marzo, Iberia había participado en un ejercicio simulado de vuelo con erupciones volcánicas. El ejercicio – al que se le conoce como VOLCEX, Volcanic Exercise - se realizó utilizando erupciones virtuales de un volcán en la isla de Faial, en Azores. Estos simulacros sirven para coordinar con aerolíneas y reguladores aéreos los planes de contingencia ante estos fenómenos.

## **2) Cierre del espacio aéreo español, por la crisis de los controladores:**

Iberia colaboró en todo momento con AENA y el Ministerio de Fomento para solucionar lo antes posible la crisis que supuso el cierre del espacio aéreo provocada por falta de controladores durante los días 4, 5 y 6 de diciembre.

## 5.4 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 interna, tienen en cuenta los riesgos de fraude y están configurados para detectarlos, ya sea a nivel externo o interno.

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

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.

Además, Iberia forma parte del **Foro Tributario de Grandes Empresas**, creado en 2009 como órgano de encuentro y colaboración entre las principales compañías españolas y el Ministerio de Economía y Hacienda, cuyo objetivo es acordar un código de buenas prácticas para el tratamiento fiscal de las operaciones complejas que evitará conflictos fiscales.

Así mismo, desde 2009 y a lo largo de todo 2010, Iberia colaboró activamente en el **Grupo de Trabajo de Control interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas** liderado por la CNMV.

La estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de Iberia están inspirados en las últimas normas y recomendaciones aprobadas en materia de Gobierno Corporativo. La compañía establece múltiples mecanismos para asegurar el comportamiento ético y el buen gobierno de la sociedad.

La información detallada puede ser consultada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que se publica junto a esta Memoria.

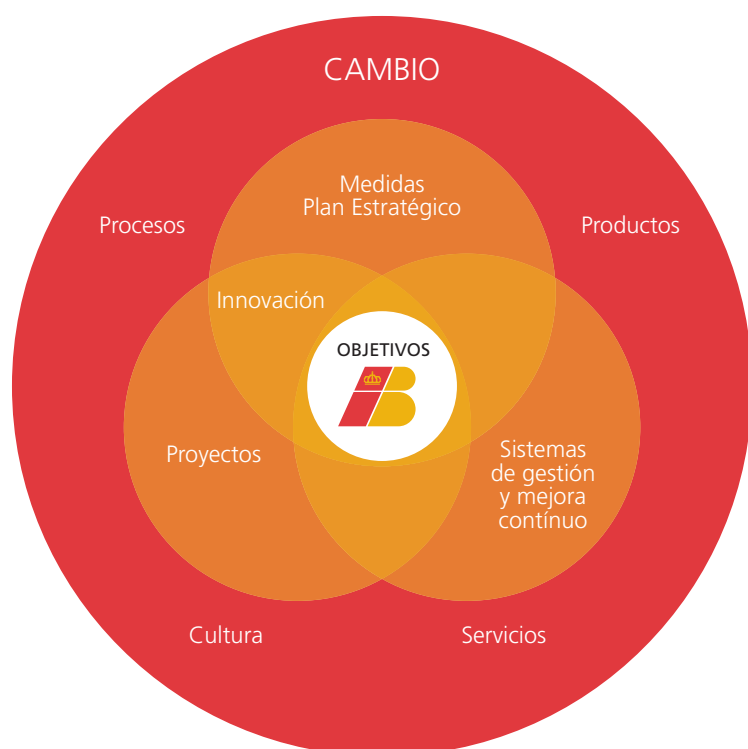
## 5.5 Gestión de la innovación

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

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 del 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 Responsabilidad Corporativa, la innovación en Iberia contribuye a:

---

La generación de satisfacción y valor añadido para nuestros grupos de interés.

---

El desarrollo sostenible, mediante la eficiencia en la utilización de recursos: muchos proyectos van encaminados al ahorro de consumos.

---

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

---

## 5.6 Gestión de la marca

---

Las inversiones de la compañía en comunicación, marketing y patrocinio están alineadas con la estrategia establecida por la empresa, y el análisis de su rentabilidad se realiza con la periodicidad adecuada y según procedimientos de control establecidos.

Iberia realiza un seguimiento permanente de las mejores prácticas del mercado en *branding*, para incorporar en sus procesos de toma de decisiones todas aquéllas que se encuentren alineadas con el Plan Estratégico de la compañía.

Así, la marca se diversifica para identificar los negocios – Iberia Mantenimiento, Iberia Airport Services e Iberia Cargo -, los canales de venta y de servicio - Iberia.com, Serviberia - y el programa de fidelización – Iberia Plus –



En 2010, para cumplir con los requisitos del proceso de fusión con British Airways, Iberia ha calculado la **valoración de su marca**, en base al método llamado *Relief from Royalty*, que valora el flujo económico que el propietario de la marca obtendría por su alquiler a un tercero, dando como resultado una cifra de **212 millones €** a 30 de junio de 2010.





También en 2010, Iberia ha puesto en marcha un proyecto de posicionamiento de marca, que implica el diagnóstico y la definición de una estrategia de marca para la Iberia del futuro.

Desde el año 2003, Iberia participa activamente con la **Asociación de Marcas Renombradas**

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

En el año 2010, Iberia y el **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio** firmaron un acuerdo para **promocionar conjuntamente la imagen de España** en el exterior, mediante la cooperación para la realización de acciones de publicidad y comercialización conjuntas para fomentar el turismo e incrementar el tráfico aéreo hacia España.



El acuerdo supone una campaña de publicidad conjunta y la participación de Iberia en ferias turísticas, jornadas profesionales y congresos organizados por Turespaña. Esta campaña se inserta tanto en medios convencionales como on line de siete mercados: Italia, Francia y Rusia, Estados Unidos, Argentina, México y Brasil. Por su parte, la aerolínea facilita el transporte aéreo hacia España, con carácter promocional, de periodistas internacionales, operadores turísticos y agentes de viajes que vengan a España a realizar labores de promoción.

Así mismo, Iberia promociona periódicamente, en sus vuelos y salas VIP, productos gastronómicos y vinos españoles con Denominación de Origen (DO) o Indicación Geográfica Protegida (IGP).

En este sentido, en 2010 Iberia firmó un convenio con el **Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino** para la promoción de la dieta mediterránea, por el cual se concretan las líneas de actuación conjuntas para la difusión de este modelo alimentario como elemento del patrimonio cultural y gastronómico de España.

Iberia, a través de su negocio de Carga, forma parte del **Club de Exportadores e Inversores Españoles**, que defiende los intereses de las empresas españolas en el reto de internacionalización de su actividad. [www.clubexportadores.org](http://www.clubexportadores.org)

Iberia Cargo también participa en la iniciativa público-privada **Madrid Plataforma Logística**, para el desarrollo de la región como centro logístico del sur de Europa.

#### Próximos pasos:

- Continuar desarrollando los negocios de la compañía para añadir valor a los accionistas del IAG, y en especial el acuerdo de negocio conjunto AA-BA-IB.
- Fortalecer la colaboración con las instituciones y organismos para extender los valores de la Responsabilidad Corporativa a todos los ámbitos de la sociedad.

## 6. Proveedores

Grupo de interés	Canales de Comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2010/2011	Indicador Clave
PROVEEDORES	<p><b>Permanentes:</b> 1) Negociación 2) Contratación 3) Seguimiento</p> <p>Herramienta Ariba Sourcing</p> <p>Encuestas de satisfacción del cliente interno, según ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información de retorno</li> <li>✓ Ética</li> <li>✓ Fomento de buenas prácticas</li> <li>✓ Sostenibilidad financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión permanente de cláusulas de Pacto Mundial de sostenibilidad en los contratos.</li> <li>• Mejora del Portal on-line de Incidencias en Compras.</li> <li>• Proyecto de facturación electrónica para proveedores y contratistas (en curso).</li> </ul>	<p><b>100%</b> de proveedores críticos con cláusulas de Global Compact en los contratos</p>

### 6.1 Enfoque de Gestión

Iberia considera a sus proveedores como un grupo de interés estratégico en su cadena de valor, para garantizar el suministro y obtener productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad, seguridad y medio ambiente que define la compañía.

Además, Iberia mantiene su compromiso con la sociedad de demandar prácticas responsables a sus proveedores. Así, durante el año 2010, Iberia ha seguido colaborando con la **Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE)** para extender las políticas responsables a sus suministradores.

En el encuentro organizado por AERCE sobre la RSE en 2010, con Directores de Compras de las empresas españolas más importantes, se concluyó que la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no se podrá consolidar si los departamentos de compras, que gestionan el 75% del gasto de una empresa, no desarrollan políticas de sostenibilidad social y medioambiental y no llevan a cabo un riguroso control ético de la cadena de proveedores.

Los directores de Compras, entre los que estaba el de Iberia, coincidieron en que la sostenibilidad es en la actualidad una de sus inquietudes fundamentales. En su opinión, la RSE será en los próximos años el aspecto que más condicionará la estrategia que aplican las empresas al adquirir

los productos y contratar los servicios que necesitan para desarrollar su actividad.

Asimismo, subrayaron que la aplicación de medidas de RSE a sus departamentos tiene un efecto multiplicador en el conjunto del tejido empresarial y explicaron que llevan a cabo evaluaciones periódicas de las políticas medioambientales, éticas y sociales de sus proveedores, y que llegan a descartar a suministradores que no cumplen los estándares marcados por sus empresas.

### Sistema de Gestión de Compras

La gestión de compras y contrataciones de Iberia está orientada a la consecución de los objetivos de la compañía, regulada por normativa y procedimientos internos establecidos, y guiada por los siguientes principios generales:

- 1) **Satisfacción del cliente interno:** El objetivo de la gestión de compras es conseguir la mejor alternativa de aprovisionamiento para el cliente interno optimizando el binomio calidad servicio – coste total, guiándose por la racionalidad económica y por la transparencia en la gestión. La compañía utiliza los sistemas de información y seguimiento de las compras de forma homogénea y sistematizada, para facilitar la evaluación del cumplimiento de este objetivo.
- 2) **Cumplimiento de la legislación:** Iberia solo homologa como proveedores potenciales de la compañía a aquellos que cumplen con las normativas vigentes en materia de calidad, seguridad e higiene, laboral, medio ambiente, fiscal, etc.
- 3) **Libre competencia:** Se promueve la competencia de ofertas de los distintos proveedores, accediendo a las bases de datos de proveedores potenciales, actuales o históricos de Iberia, de los socios y aliados comerciales y de los diferentes mercados virtuales (*Marketplaces*) en los que Iberia participa. La determinación de las condiciones no puede basarse en marcas ni modelos concretos.
- 4) **Transparencia y Confidencialidad:** Para cualquier gestión de compra/contratación se debe disponer de un mínimo de tres ofertas. Además Iberia dispone de herramientas de negociación electrónica que garantizan estos principios. La información interna sobre los proveedores y los contratos es tratada con absoluta confidencialidad.
- 5) **Cautela:** La compañía toma las medidas necesarias de prudencia, diligencia y protección cuando exista cualquier tipo de vinculación entre un empleado de la compañía y la Sociedad o Persona Física que esté optando a una contratación, sobre todo en lo que se refiere a la negociación y a la elección del proveedor.

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

En su sistema de Calidad está incluido el procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes internos como consecuencia de las incidencias en el servicio prestado. Para gestionar el seguimiento de los proveedores de manera centralizada y agilizar la resolución de las incidencias, desde el año 2008 existe un **Portal de las Incidencias en Compras** que canaliza las reclamaciones de los clientes. Desde IBPróxima cualquier usuario interno, de una forma rápida y sencilla, puede comunicar las incidencias que se produzcan en el desarrollo de un contrato, en el suministro de un pedido, o en la realización de un servicio.

## 6.2 Compras responsables

Iberia tiene, en todo su ámbito de negocio, distintos tipos de proveedores y riesgos que debe tratar de distinta forma para lograr la calidad de servicio que el cliente exige. La **selección de los proveedores**, y en especial los que son críticos, es de suma importancia a la hora de la búsqueda de los mejores resultados. Por definición, son críticos los proveedores que inciden en la realización y resultados del proceso principal, y aquéllos cuyo producto o servicio recae en la calidad que perciben los clientes.

En igualdad de condiciones, siempre se favorece a aquellos proveedores que dispongan de certificaciones con respecto a la protección de los derechos humanos, de medio ambiente y de calidad.

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

---

Confidencialidad

---

Propiedad industrial

---

Protección de datos

---

Compromiso laboral

---

Compromiso medioambiental

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

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

### 6.3 Mecanismos de pago a los proveedores

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

En el año 2010, Iberia ha continuado con la implantación del proyecto de **facturación electrónica**, cuyo objetivo principal es agilizar los procesos de facturación de sus proveedores y activar un canal más de comunicación con ellos. Mediante este proyecto se produce también un importante **ahorro de material administrativo**: papel, sobres, etc., con el consiguiente beneficio para el medio ambiente y **ahorro en tiempo de gestión** que se emplea en la mejora de los procesos, tanto para Iberia como para los proveedores.

#### Relaciones específicas del sector de transporte aéreo

Como es habitual en la industria del transporte aéreo, Iberia, a través de su negocio de mantenimiento e ingeniería, mantiene una

relación fluida con los fabricantes de los aviones, motores y componentes de su flota y la de terceros.

De esta manera, Iberia comunica al fabricante OEM - Original Equipment Manufacturer - cualquier incidencia producida durante la realización de sus actividades de mantenimiento o de sus vuelos, que es analizada para determinar todos los aspectos relacionados con la seguridad aeronáutica que puedan ser recomendables para toda la industria.

Asimismo, Iberia analiza conjuntamente con los fabricantes el ciclo de vida y las actuaciones de su flota.

En cuanto al negocio de servicios aeroportuarios, la compañía mantiene una relación muy estrecha con los gestores de los aeropuertos en los que opera como agente y, fundamentalmente, con AENA, dado que Iberia está presente en casi todos los aeropuertos españoles. La complejidad de los servicios de asistencia en tierra hace necesaria la permanente coordinación entre Iberia y AENA para lograr la satisfacción de los usuarios del transporte aéreo.

#### Próximos pasos:

- **Alianzas:** aumentar el volumen de las compras conjuntas con otras empresas para lograr sinergias de gestión.
- **Automatización:** incrementar el porcentaje de facturas electrónicas eliminando el papel.

## 7. Empleados

Canales de Comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2010/2011	Indicador Clave
<p><b>Permanentes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Intranet / Extranet: <b>IBPróxima</b></li> <li>2) Portal del Empleado: <b>IBPersonas</b></li> <li>3) Buzones de sugerencias en IBPróxima e IBPersonas</li> <li>4) Tablones de anuncios, tanto online como físicos</li> <li>5) Programa de reconocimiento a las propuestas de mejora</li> </ol> <p><b>Periódicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comités de Empresa para negociación y seguimiento de los Convenios Colectivos, tanto de tierra como de vuelo.</li> <li>2) Encuestas de satisfacción sobre la formación recibida</li> <li>3) Encuestas de opinión sobre los servicios ofrecidos en IBPróxima</li> </ol> <p><b>Publicaciones:</b></p> <p>Revistas de comunicación interna:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Iberiavión</li> <li>2) Despega</li> <li>3) OPS</li> <li>4) Mantenimiento</li> <li>5) Together</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estabilidad</li> <li>✓ Formación continua</li> <li>✓ Seguridad y salud laboral</li> <li>✓ Conciliación de la vida laboral y familiar</li> <li>✓ Igualdad de oportunidades</li> <li>✓ Asistencia y beneficios sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• XIX Convenio Colectivo del personal de tierra.</li> <li>• XVI Convenio Colectivo de TCP.</li> <li>• Negociación colectiva para el VIII Convenio Colectivo de Pilotos (en curso).</li> <li>• Planes de desarrollo profesional (en curso).</li> <li>• Campañas de prevención de trastornos músculo-esqueléticos y ruido.</li> <li>• Acciones de implicación de los empleados en proyectos sociales: Plataforma de <i>Proyectos Solidarios</i>.</li> </ul>	<p>Protección de empleo estable:</p> <p><b>18.499</b> empleados con contrato indefinido <b>(+1,8% frente a 2009)</b></p>

## 7.1 Enfoque de Gestión

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

Iberia busca alcanzar el máximo **desarrollo** de los empleados y generar el clima de confianza necesario para asumir los retos del futuro,

implicarse en la consecución de los objetivos, y favorecer la **integración** y vinculación de las personas que trabajan en la empresa. La compañía tiene la política de favorecer cuantas iniciativas surjan en beneficio de la **salud** de los trabajadores.

## 7.2 Plantilla y relaciones laborales

Los datos de la plantilla de la compañía a 31 de diciembre de 2010, desglosados por países, género, categoría laboral, negocio y tipo de contrato se pueden consultar en los Anexos de esta Memoria y también en las Cuentas Anuales de Iberia L.A.E.



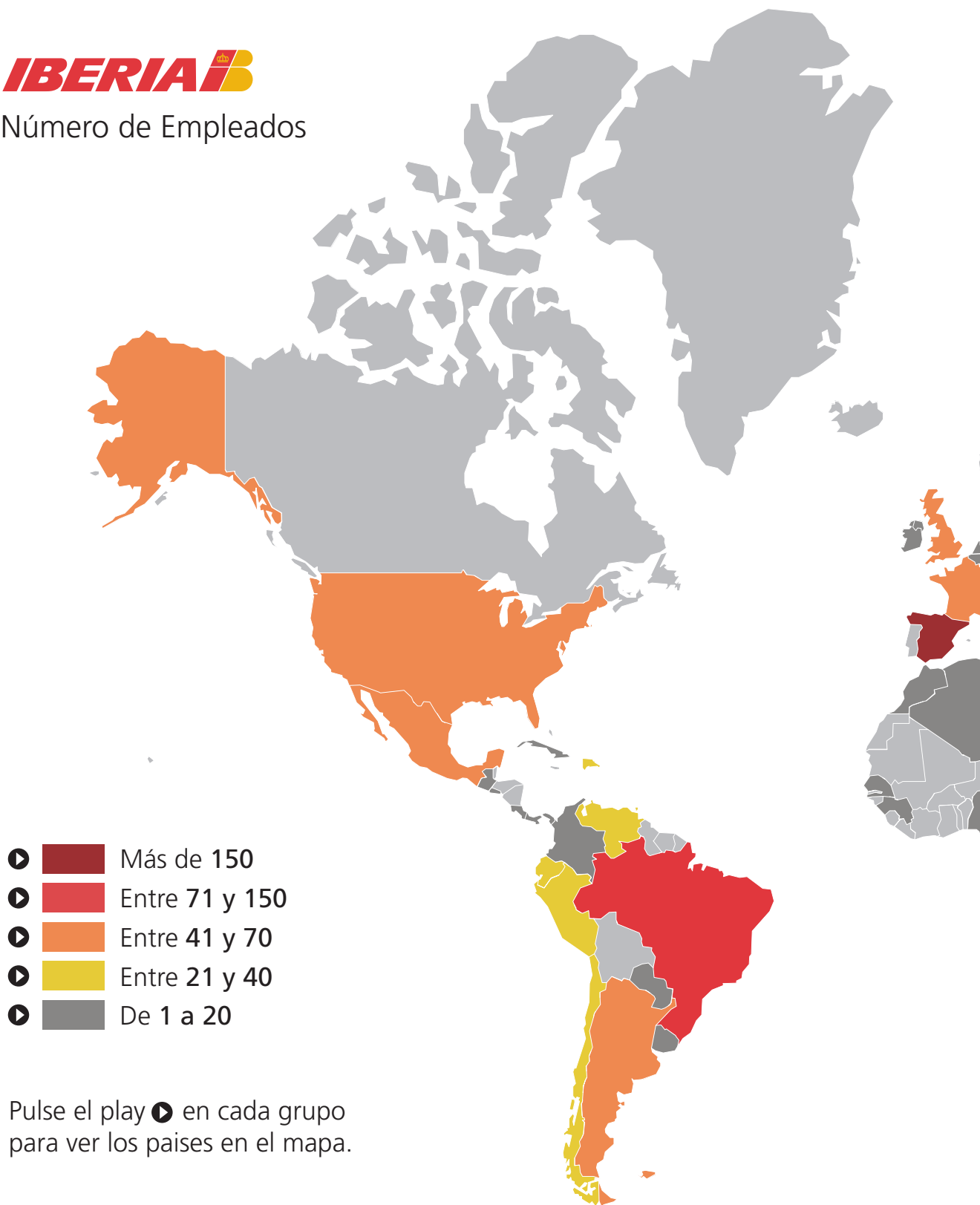
La compañía cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial. A conti-

nuación se describe gráficamente la distribución del personal por países:





## Número de Empleados





## Representación y participación sindical

Iberia dispone de dos Comités, el **Comité Intercentros de Tierra** y el **Comité de Empresa de Vuelo**, para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos. Adicionalmente, existe un Comité Intercentros de Seguridad y Salud Paritario, y un Comité de Seguridad y Salud Laboral de Vuelo, en los que se tratan todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales. Asimismo, existe una **Comisión de Seguimiento Económico y Social** en la que participan los sindicatos.

En el colectivo de Tierra, la Representación Sindical en el ámbito geográfico se articula a través de un total de **21 Comités de Centro**, y 15 Centros que cuentan con Delegados de Personal en todo el territorio nacional.

En el ámbito internacional, Iberia posee representantes de los trabajadores en el 40% de los países en los que cuenta con personal, y **existen acuerdos colectivos** en Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Israel, Italia, México, Portugal, Reino Unido, Suecia, Uruguay y Venezuela; y representación sindical en Perú (ver Anexos).

## Negociación colectiva y empleo

El 28 de abril de 2010, la Dirección de Iberia y los sindicatos UGT y CC.OO. firmaron el **XIX Convenio Colectivo del personal de tierra**, con vigencia desde el 1 de enero de 2009 hasta el 31 de diciembre del 2012, al que posteriormente

se produjo la adhesión de **ASETMA** (Asociación Sindical Española de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico). Este convenio afecta a 15.118 trabajadores de la compañía, lo que representa el 70 por ciento de la plantilla. En materia de empleo, el acuerdo firmado contempla la transformación de 519 fijos a tiempo parcial en fijos a tiempo completo de jornada irregular, 454 eventuales a fijos a tiempo parcial y 5 eventuales a fijos a tiempo completo.

Con fecha 9 de junio de 2010, el Ministerio de Trabajo e Inmigración emitió una Resolución Complementaria por la que se autorizaba la prórroga de la aplicación del Expediente de Regulación de Empleo 72/01 hasta el año 2013 para el colectivo de Tierra. En este sentido, durante el año 2010 se han acogido al ERE 72/01 25 trabajadores del colectivo de Tierra bajo la modalidad de prejubilación.

También en 2010, la Dirección de Iberia y los sindicatos UGT, CC.OO. y ASETMA alcanzaron un acuerdo para implementar la figura de **Jubilación Parcial**, de aplicación, exclusivamente, en el ámbito de la Dirección General de Mantenimiento e Ingeniería. Dicho acuerdo contempla la posibilidad de acogerse a esta modalidad contractual, con carácter voluntario por ambas partes, al colectivo de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico con 62 años o más durante su vigencia, **con una reducción del 75% de la jornada laboral anual, concertando simultáneamente un Contrato de Relevo, de carácter temporal, con un trabajador despedido**. La efectividad de este acuerdo se extiende hasta el 31 de diciembre de 2012.

Así mismo, el 14 de diciembre de 2010, la Dirección y los representantes de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP) en el Comité de Empresa de Vuelo firmaron el **XVI Convenio Colectivo** de TCP, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012. Dicho acuerdo contempla, entre otras, las siguientes novedades:

- 1) Medidas dirigidas a conseguir una mayor conciliación de la vida profesional y familiar, como la creación de un Comité que elabore un Plan de Igualdad, de una nueva figura de reducción de jornada, destinada a los TCP que tengan hijos con edades comprendidas entre los 8 y los 11 años durante la vigencia del Convenio y el establecimiento de un tercer periodo de fijación de las vacaciones anuales.
- 2) En materia de empleo se acordó, durante la vigencia del Convenio, la transformación en indefinidos de 230 contratos temporales y una reducción del porcentaje máximo de TCP temporales pasando del 20 por ciento actual al 15 por ciento.
- 3) Prórroga del actual Expediente de Regulación de Empleo hasta 31 diciembre de 2013, así como la apertura durante el 2011 de la medida de prejubilación con un objetivo de 122 bajas: en el marco de este ERE 72/01, durante el año 2010, se acogieron 3 TCP a la figura de prejubilación y 51 TCP a la movilidad funcional forzosa, recogidas ambas figuras en este Expediente.

En relación al colectivo de Tripulantes Técnicos,

el día 24 de noviembre de 2009 se constituyó la **Comisión Negociadora del VIII Convenio Colectivo**, que desde esa fecha y durante el año 2010 viene manteniendo las negociaciones al objeto de alcanzar un acuerdo.

La compañía, en el marco del ERE 72/01, ha aplicado las medidas contempladas en el mismo, entre otros, al colectivo de Tripulantes Técnicos mayores de 60 años, de acuerdo con las condiciones previstas en el Plan Social de fecha 20 de abril de 2009. En 2010 se han acogido voluntariamente al ERE un total de **27 Tripulantes Técnicos**.

---

### 7.3 Satisfacción, comunicación interna y motivación

---

La medida de la satisfacción de los empleados es canalizada fundamentalmente a través de los **buzones de sugerencias disponibles en IBPróxima**, que dan la posibilidad a los empleados de manifestar cualquier observación o preocupación, incluso de forma anónima. **Las sugerencias son valoradas y contestadas en su mayoría en menos de 24 horas**, y aquéllas que se consideran relevantes se publican mensualmente, junto con las respuestas ofrecidas por las áreas responsables.

La compañía realiza **encuestas periódicas** a través de IBPróxima para conocer **la opinión de los empleados sobre asuntos de interés general**, muchos de ellos relacionados con el cumplimiento de sus expectativas en relación a los servicios ofrecidos.

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

### IBPróxima



La media diaria de páginas visitadas ronda las 120.000.

Se ha podido ofrecer una dirección de correo corporativo a cualquier empleado en activo que lo desee, independientemente de su puesto de trabajo;

Muchos procesos se realizan online: evaluaciones de desempeño, solicitud de vacaciones, solicitud de cambios en las programaciones de las tripulaciones, solicitud de compra de material, etc.

La información que se ofrece a los medios de comunicación se ofrece a la vez, o antes, a los empleados. Y además se ofrece online toda la información que llega de las agencias de noticias EFE y Europa Press, así como el Resumen de Prensa, que recopila la información de Iberia que aparece en prensa diariamente, tanto nacional como internacional.

A través de los buzones de sugerencias se atienden unas 1.800 sugerencias al año y mensualmente se publican las más relevantes dentro de la sección Acerca de IBPróxima. Precisamente, como consecuencia de una de estas sugerencias nace en 2010 la Wikiberia (ver apartado 7.4).

Actualmente Ibpróxima está inmersa en la mejora de las herramientas de edición para poder incorporar nuevos contenidos: buscadores, comentarios de noticias y encuentros digitales, entre otros.

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 en función de la rentabilidad producida por la propuesta.

Además, durante 2010, se entregaron los premios al **concurso de sugerencias** sobre Servicio al Cliente. En los once meses que duró la campaña, se recibieron 341 sugerencias realizadas por un total de 270 empleados. En el acto, el presidente de la compañía destacó el gran valor que tiene para la empresa que sus empleados contribuyan con sus aportaciones a mejorar la calidad del servicio.

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.

Es política de la compañía **cubrir sus vacantes en puestos de responsabilidad a través de la promoción interna**. Aunque en muchos casos los candidatos ya están identificados y preparados a través de los Planes de Desarrollo

Profesional que se describen en el apartado 7.3, la compañía realiza habitualmente convocatorias internas para seleccionar a empleados con perfiles adecuados a las características de los puestos a cubrir.

En 2010 se ha actualizado la normativa interna para **selección de puestos de responsabilidad**, para asegurar que el proceso se realiza de forma transparente y que los puestos son cubiertos en base a la competencia necesaria.

#### Servicios al Empleado: IBPersonas

IBPersonas es una herramienta personalizada de gestión que permite al empleado acceder en todo momento a cada vez más información administrativa y de gestión en función autoservicio. Está dividida en canales, entre los que destacan los de **formación y desarrollo** – gestión de la formación del empleado y acceso al *CAMPUS Iberia* –, **empleo** – acceso a la información de las convocatorias abiertas, tanto internas como externas –, **autoservicio del empleado** – evaluación del desempeño, nóminas, donaciones a causas solidarias directamente desde la nómina, etc.–, **mBillete.free** – autoemisión de billetes para empleados y beneficiarios –, **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.

## 7.4 Formación y Desarrollo

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, con especial atención a la formación relacionada con:

Atención al cliente

Incorporación de nuevas tecnologías

Desarrollo de habilidades gerenciales

Seguridad y salud

Compromiso con la calidad y la excelencia en la gestión

Protección del medio ambiente y de los derechos humanos

Actualización permanente de las competencias técnicas

Renovación de las licencias de Mantenimiento y Vuelo

En el año 2010 Iberia ha continuado desarrollando el Campus IBERIA, una plataforma destinada a la formación del personal de la compañía, en la que se ofrecen cursos multimedia de nueva generación para adquirir conocimientos clave del negocio. Durante el 2010 han pasado un total de 5686 alumnos.

Esta plataforma de e-learning es fácil de usar, tanto por parte de los alumnos como de los profesores, y asegura una formación más accesible, junto con una comunicación activa a través de distintas herramientas como foros o correos.

Las ventajas de estos cursos on-line son múltiples, destacando la flexibilidad de horarios, ubicación, y la amplia accesibilidad para los empleados, con el resultado de una optimización de los recursos dedicados a la formación.



## Wikiberia

Gracias a la sugerencia de un empleado de la compañía, en 2010 se ha puesto en marcha una plataforma wiki interna, la Wikiberia, con el objetivo de **compartir el conocimiento** que los empleados tienen del sector aéreo en el trabajan.

Los términos suministrados a wikiberia son los utilizados en Iberia, términos aeronáuticos, de la aviación en general, de aeropuertos, de gestión y del negocio. Este nuevo servicio, cuyo funcionamiento es similar al de otras herramientas Wiki del mercado, está configurado para crecer mediante la aportación y colaboración de todos los empleados.

## Integración del mundo académico y del mundo empresarial

Iberia mantiene acuerdos con diversas universidades y escuelas de formación nacionales e internacionales, ofreciendo su colaboración a la administración y a las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector, como facilitando prácticas a estudiantes y titulados de Formación Profesional y de Universidades tanto españolas como extranjeras. Durante 2010 se han abierto becas a casi 400 estudiantes.

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 de acuerdo al Plan Estratégico. A su vez, facilita también la detección de titulados con potencial, candidatos para Planes de Desarrollo Profesional.

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

Asimismo, Iberia facilita la formación académica de los empleados que están cursando titulaciones oficiales, concediendo Permisos Individuales de Formación (PIF), que les permiten atender los compromisos que implican, con liberación de horas laborales para estudiar o acudir a exámenes.

## 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 profe-



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

Durante el año 2010 se ha iniciado el siguiente plan de desarrollo profesional específico, que se une a los ya reportados el año pasado:

#### **V Plan de Desarrollo de Futuros Gestores del área Aeroportuaria:**

Con el objetivo de desarrollar las habilidades y experiencias de gestión y liderazgo necesarias para ocupar en el futuro los puestos de responsabilidad que demanda el entorno actual del negocio de los servicios aeroportuarios (handling).

De los 18 participantes seleccionados, 15 pertenecen a la Dirección General de Aeropuertos, dos a la Dirección General Comercial y Clientes, y uno a la Dirección de Compras y Servicios. Todos reciben una formación intensiva tanto en forma presencial como online y, según las necesidades, en

una segunda fase, realizan prácticas para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas. Este Programa de Desarrollo, con visión más allá de la plenamente formativa, incide en competencias clave como liderazgo, gestión de equipos, negociación, resolución de conflictos o consecución de objetivos, entre otros.

#### **El XVI Curso de Transporte Aéreo**

El Curso de Transporte Aéreo de Iberia constituye uno de los mejores ejemplos de la apuesta de la compañía por el desarrollo de los recursos humanos y la gestión del conocimiento de sus responsables. Este Curso consiste en un programa formativo que dura varios meses, por el cuál directivos y mandos expertos en diferentes campos transfieren su *know-how* a personas identificadas con alto potencial en todas las áreas de la compañía. Además, el programa de cada edición se adapta a las tendencias de la industria y a los retos que la compañía tiene que afrontar.

En 2010 el Curso de Transporte Aéreo cumplió su XVI edición. Entre las novedades, conferencias en inglés, creativo sistema de interacción con los participantes, simulaciones o la presentación profesional por parte de cada alumno, que han hecho que esta edición represente un hito para el futuro diseño del curso.

Iberia también imparte formación a terceros en las áreas de servicios aeroportuarios, carga, operaciones, servicio a bordo y comercial, fundamentalmente a las empresas con contratos de servicios para la compañía.

Adicionalmente, en 2010 Iberia ha sido la primera compañía aérea española que ha constituido su propio **Centro Evaluador de Competencia lingüística (IB-LPO)**, debidamente autorizado por la Agencia Española de Seguridad Aeronáutica (AESA) y a través del mismo, ha llevado a cabo la verificación de la competencia lingüística de sus pilotos, prestando a los mismos el apoyo necesario para alcanzar el nivel operacional mínimo exigido por la normativa de aplicación (Orden FOM/896/2010, de 6 de abril).

## 7.5 Ética y Códigos de Conducta

Iberia dispone de una Guía Ética para la aplicación del Pacto Mundial, publicada en los Anexos de esta Memoria, configurada como un documento directo y sencillo que comprende un decálogo de buenas prácticas. En ella se presentan las bases del comportamiento ético y responsable de los empleados de la compañía en el desarrollo de su labor profesional. La Guía se ha realizado con tres objetivos fundamentales:

1) Adaptar el compromiso hacia el Pacto Mundial a la cultura y los valores de la compañía, incidiendo en aquellos comportamientos más importantes en Iberia para que se cumplan sus principios.

- 2) Disponer de un código ético de carácter general que complemente el resto de normas de conducta de la compañía.
- 3) Difundir el Pacto Mundial entre todos los empleados.

Además, en 2010, la compañía se ha adherido, a través de la Gerencia Comercial de Colombia, a un Código de Conducta contra el Turismo Sexual en Colombia, colaborando en su elaboración a requerimiento de la Oficina de Transporte Aéreo colombiana para dar cumplimiento a la Ley 1336 de 2009, y se circunscribe a su territorio nacional. Mediante este Código, las empresas de transporte aéreo se comprometen a:

- 1) Reprimir, condenar y denunciar ante las autoridades competentes, cualquier acto criminal y de explotación o abuso sexual contra los menores de edad, y sobre el cual tengan conocimiento.
- 2) Prohibir que el personal de la compañía, sus contratistas y proveedores, efectúen la difusión de material pornográfico con menores de edad, bajo cualquier medio de difusión, y en particular a través de las redes informáticas.
- 3) Prohibir en las redes de sus empresas la utilización y divulgación de material ilegal con menores de edad.

- 4) Prohibir que en los programas de promoción turística, ya sea en forma expresa o secretamente, planes que promuevan o efectúen la explotación sexual de menores.
- 5) Adoptar medidas para impedir que sus trabajadores, dependientes o intermediarios, ofrezcan orientación turística o contactos sexuales con menores de edad.

Adicionalmente, la compañía publica cada mes, a través de su revista interna Iberiaviación, algunas de las cartas de reclamación o de felicitación de nuestros clientes, para dar ejemplos de errores y aciertos en el servicio, y para fomentar el compromiso de calidad en la atención al cliente.

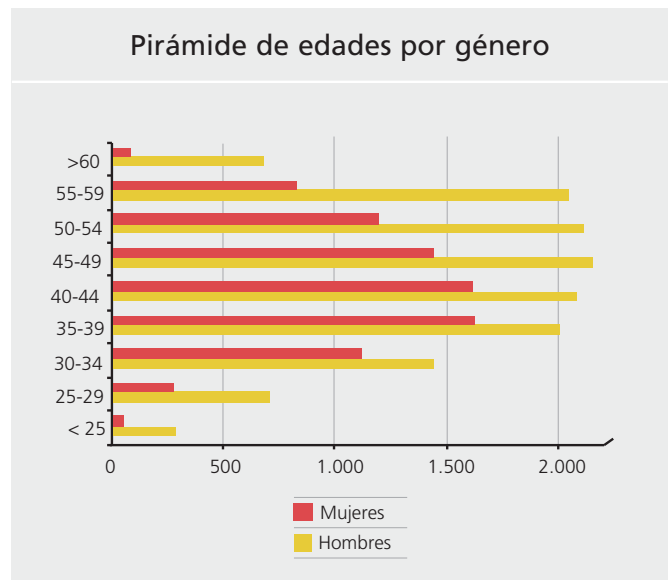
Todas estas acciones se unen a las normas de conducta y recomendaciones éticas que ya existen en la compañía, como el Régimen Disciplinario de los Convenios Colectivos, el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores o la Guía de Estilo para el servicio al cliente.

## 7.6 Igualdad de oportunidades y diversidad

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

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

El porcentaje total de mujeres en la compañía a 31 de diciembre de 2010 fue del 37,9%, 0,1 puntos porcentuales menos que en 2009.



A finales de 2010, 398 personas ocupaban puestos de responsabilidad en el organigrama de la compañía, de los cuales 116 están ocupados por mujeres, un 29% respecto al total.

En cuanto a la diversidad, **es política de la compañía contratar a personal local**, de manera que, salvo algunos puestos en la estructura de determinadas Gerencias Comerciales, que son ocupados por personas enviadas desde España, **880 empleados de la**

empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional, de los cuales el 51,6% son mujeres.

## 7.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar

En materia de promoción de la natalidad y protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, Iberia aplica la reducción de jornada por guarda legal, a la que en 2010 se han acogido un total de 2.217 trabajadores, un 15,3% más que en 2009.

Especialmente en sus colectivos de vuelo, la compañía tiene en cuenta los riesgos para el embarazo y la lactancia natural que conlleva su actividad, de manera que, en función de los casos, existen diferentes posibilidades de reducciones de jornada, suspensiones temporales del contrato y tramitación de prestaciones, todas ellas reguladas por convenio.

Los últimos uniformes de la compañía han tenido en cuenta todas las fisonomías, con una prenda específica para vestir durante el embarazo.

Iberia ofrece un servicio de acompañamiento a menores para hijos de empleados en vuelos de la compañía, que se presta a aquellos niños que viajen solos y cuya edad esté comprendida entre 5 y 11 años, y que es gratuito.

## 7.8 Seguridad y salud laboral

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

En Iberia hay **22 Comités de Seguridad y Salud**, con 86 Delegados de Prevención que se encuentran repartidos en los diferentes centros de trabajo, y 15 Delegados más en aquellos centros de trabajo que por su tamaño no tienen Comité, lo que cubre al 100% de los empleados. Además existe un Comité Intercentros de Seguridad y Salud, con 6 Delegados de Prevención.



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



daños musculares, las obligaciones preventivas de los empleados, etc.

En 2010 se ha consolidado la tendencia de **disminución de la siniestralidad, de un 8,6% menos con respecto al 2009** en todas las áreas de la compañía. También **se ha reducido el índice de gravedad de los accidentes de trabajo en un 4% frente al año anterior**. Estos datos permiten concluir que las medidas que se están llevando a cabo en materia de prevención son las adecuadas, y animan a seguir en la línea trazada por el Plan de Prevención.

**El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales ha sido auditado en 2010** por la firma AUDELCO, conforme a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención.

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

En el caso del **ruido**, Iberia ha sido pionera en la utilización de medios de protección “inteligentes” en las actividades complejas, como son las tareas en las plataformas de estacionamiento de aviones de los aeropuertos: se trata de cascos dotados con amplificador, de forma que el usuario puede ajustar el volumen de lo que escucha. Para garantizar que el sonido no dañe el oído, el amplificador cuenta con un límite máximo prefijado.

### Radiaciones ionizantes

A medida que el avión gana altura y se aleja del ecuador, el personal de vuelo recibe niveles superiores de radiación ionizante procedente del espacio. Iberia identificó de forma pionera este tipo de riesgo específico para sus trabajadores y por ello implantó un programa informático que permite calcular la radiación que recibe cada trabajador en función de los vuelos que haya realizado, de forma que cada mes al tripulante se le facilita el dato de la radiación que ha recibido. Para garantizar la salud de sus trabajadores, la compañía lleva a cabo un riguroso control de las cifras, limitando el nivel de radiación máxima permitida situándola por debajo de la media establecida por la normativa internacional. Además, Iberia ha realizado un estudio, en colaboración con un centro especializado, que comprueba que las modificaciones que se producen en los cromosomas de los tripulantes, como consecuencia de la radiación recibida no son distintas de las del resto de la población.

En 2010, Iberia se ha unido al Observatorio Internacional de Cultura Preventiva (OBINTCP), organismo de cooperación internacional de reciente constitución que trabaja para mejorar las condiciones de trabajo en todo el mundo. A través de la página web del

Observatorio, profesionales en prevención de riesgos laborales de varios países pueden compartir experiencias, innovaciones y estudios durante todo el año.

Además Iberia ejerce la presidencia de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA).

### 7.9 Beneficios sociales

Entre los beneficios sociales de la compañía destacan:

- 1) **Fondo Solidario:** Sus fondos se destinan a atender necesidades sociales, tales como ayudas a estudios, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales, gastos por enfermedad, entre otras. Este fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros, TCP, en el que la aportación del trabajador se establece en un 0,40% sobre el sueldo base y la compañía contribuye con una cantidad fija.
- 2) **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.

- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Cobertura sanitaria:** Iberia realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados.



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

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

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

de ellos, y que la distribución de la rentabilidad es equitativa para todos los mutualistas

## 7.10 Voluntariado Social

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

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

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



[www.aimb.com](http://www.aimb.com)

### Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia – APMIB

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

Veinte años después, en 1997, se creó la **Fundación Tutelar APMIB** para la tutela y la



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

Se ha convertido en la segunda asociación asistencial de discapacitados más grande de España después de la ONCE, con seis centros de atención especializada en Barcelona, Madrid (2), Málaga, Las Palmas y Tenerife. Su labor ya no

sólo se dirige a familiares de empleados de Iberia sino que está abierta a toda la sociedad.

Cuenta con un equipo de 140 profesionales, entre psicólogos, médicos, trabajadores sociales y personal de apoyo, que asisten a más de **2.200 discapacitados**.

Tiene seis Centros Especiales de Empleo que dan trabajo a 565 personas. La fabricación de productos textiles, los manipulados, la informática y los servicios de coordinación administrativa son las principales actividades a las que se dedican.



Ha contado, desde el primer momento, con el apoyo de la compañía, a través de aportaciones económicas y contratos de trabajo en régimen de concurrencia competitiva. Aproximadamente el 37% de su facturación procede de las ventas para Iberia.

Aparte de trabajos para Iberia, en los centros de la APMIB se realizan actividades y se prestan servicios para cerca de **60 empresas**, entre las que se pueden destacar en 2010 Acciona, Transmediterránea, Cacesa y Ferrovial.

Además de sus Centros Especiales de Empleo, se desarrollan varios Proyectos de Inserción Laboral: Proyecto AILA, Proyecto ECA y Proyecto ARGOS, entre otros.



### Mano a Mano

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

Desde su creación ha suministrado 2.350 toneladas de ayuda humanitaria.



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

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

Iberia dona a Mano a Mano billetes de avión y de carga de forma desinteresada.

### Plataforma de Proyectos Solidarios: [portalsolidario@iberia.es](mailto:portalsolidario@iberia.es)

Es un portal habilitado en IBPróxima desde el 1 de julio de 2010, que pretende ser un lugar de encuentro abierto a todos los trabajadores de Iberia. Con la finalidad de incentivar y potenciar actividades de carácter social y cooperación, se ha creado esta plataforma en la que se puede obtener información detallada sobre los proyectos ya realizados, o aquellos en desarrollo, y en la que se puede optar por diferentes fórmulas de participación.

#### En Proyectos Solidarios hay tres secciones:

- 1) Solidarios gracias a ti**, donde se puede estar al tanto de los proyectos sociales más importantes que se han llevado a cabo o que están en marcha.
- 2) Necesitan tu ayuda**, donde se informa de multitud de posibilidades de ser voluntario ayudando a quienes más lo necesitan a través de organizaciones dedicadas a la infancia, el medio ambiente, la discapacidad, los mayores y los problemas sociales como la drogadicción.
- 4) Tu proyecto solidario**, el de todos, en donde los empleados pueden proponer proyectos solidarios que ellos conozcan de primera mano para que pasen a formar parte del portal, y así reciban la ayuda de otros compañeros.

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



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



**El Club IBERIA** es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo organizar actividades lúdicas y deportivas para los empleados de la compañía y sus familiares, fomentando de este modo valores como la familia, la solidaridad o el trabajo en equipo. En la actualidad cuenta con más de 10.000 socios y 12 delegaciones en toda España. El presupuesto del Club IBERIA procede principalmente de las cuotas de los socios y de una aportación anual de la compañía, que, además, cede el local para las oficinas del Club y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de IBPróxima. En 2010 el Club organizó el I Torneo de Golf para socios,

con el fin de recaudar fondos para la APMIB, y colaboró en la "Operación Kilo" del Banco de Alimentos de Madrid.

### 7.11 Empleo de personas con discapacidad

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

Por tanto, durante 2010, la **cuota** establecida con respecto al total de la plantilla ha sido de **434 personas**, que se han cubierto a través de:

- 1) **Empleo de minusválidos:** la compañía ha dado empleo directo a un total de **264 trabajadores** minusválidos en el año 2010.
- 2) **Contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo:** La facturación por dichos contratos en el año 2010 ascendió a **3.957.799 €**. El referido importe supone el equivalente a **177 trabajadores**.

**3) Donaciones y Acciones de Patrocinio:** en 2010, las donaciones de carácter monetario y en especie a favor de las Asociaciones antes referidas alcanzaron la cifra de **1.068.691 €**, importe equivalente a **95 trabajadores**.

Además, la Dirección de Aeropuertos donó en las Navidades de 2009/10 todos los regalos de sus clientes a la asociación **Special Olympics**, que se dedica a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica a través del deporte.

Así, el número de minusválidos empleados por Iberia, de manera directa o a través de medidas alternativas, asciende a **536 personas, por encima de la cuota en 102 trabajadores**.

#### Próximos pasos:

- Continuar con la Negociación colectiva en general y con la Comisión Negociadora del VIII Convenio Colectivo de Pilotos en particular.
- Desarrollar los Planes de Igualdad en curso.
- Seguir prestando apoyo a las acciones de voluntariado emprendidas por los empleados.

## 8. Sociedad

Grupo de interés	Canales de Comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2010/2011	Indicador Clave
<b>SOCIEDAD: MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<p><b>Permanentes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <a href="mailto:prensa@iberia.es">prensa@iberia.es</a></li> <li>2) Sala de Prensa en <a href="http://grupo.iberia.es">http://grupo.iberia.es</a></li> <li>3) Servicio de suscripciones.</li> <li>4) Sección "Iberia Solidaria" en la revista Ronda</li> <li>5) Acuerdos de patrocinio (Anexos)</li> </ol> <p><b>Periódicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Notas de prensa</li> <li>2) Ruedas de prensa</li> <li>3) Campañas publicitarias</li> <li>4) Ferias y Congresos de Sostenibilidad</li> <li>5) Reuniones periódicas con medios de comunicación</li> <li>6) Visitas y presentaciones</li> <li>7) Entrevistas y viajes con medios</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Transparencia</b></li> <li>✓ <b>Fiabilidad</b></li> <li>✓ <b>Rigor</b></li> <li>✓ <b>Rapidez</b></li> <li>✓ <b>Credibilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de Xacobeo 2010.</li> <li>• Promoción de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (en curso).</li> <li>• Promoción de mejoras de Atención al Cliente (reportajes específicos en medios).</li> <li>• Campañas de publicidad específicas de RSC.</li> </ul>	<p><b>3,4 Mill. €</b> dedicados a proyectos de carácter social: <b>+ 112% frente a 2009</b></p>
<b>SOCIEDAD: ONGs e Instituciones</b>	<p><b>Permanentes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Departamento de la compañía dedicado a las inversiones de carácter social – D. Comunicación</li> <li>2) Sección "Iberia Solidaria" en la revista Ronda</li> </ol> <p><b>Periódicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Colaboración</b></li> <li>✓ <b>Compromiso</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria.</li> <li>• Facilidades en el transporte de pasajeros.</li> <li>• Compromiso con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.</li> <li>• Acuerdos de Patrocinio con instituciones sociales.</li> <li>• Plataforma "Proyectos solidarios" en Intranet.</li> <li>• Medias especiales para facilitar a las ONG el transporte de personas y ayuda humanitaria en catástrofes.</li> </ul>	

## 8.1 Enfoque de Gestión

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

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

realizar la evaluación continua para adecuar la acción social en Iberia a la estrategia establecida. En este sentido, **Iberia orienta su acción social para que contribuya, directa o indirectamente, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio** trazados por Naciones Unidas en el año 2000, a través de aportaciones económicas y de recursos a proyectos solidarios. En el siguiente cuadro se resumen las colaboraciones en 2010, clasificadas según el objetivo al que han contribuido:

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

Objetivos	Metas	Principales proyectos en 2010
<p><b>Objetivo 1:</b> Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p>	<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"> <li>• Reconstrucción de un <b>colegio</b> en la Parroquia de San Gerard, en Haití.</li> <li>• Comedor para 360 niñas y niños en Tablada de Lurin, uno de los barrios más pobres de Lima, en Perú.</li> <li>• Proyecto de <b>comedores populares</b>, que gestionan los misioneros redentoristas, en <b>Santa Anita</b>, uno de los barrios más pobres de Lima.</li> <li>• Cooperación con la ANHEG de Egipto para suministrar ayuda humanitaria al <b>Orfanato de Giza</b>, en El Cairo.</li> <li>• Colaboración con la Hijas de la Caridad de <b>Santo Domingo</b>, prestando asistencia y comida a Los Hijos de la calle; y con las Hijas de los Sagrados Corazones, en la provincia de Barahona, para atender al <b>Orfanato</b> que gestionan en zona de la <b>República Dominicana</b>.</li> <li>• <b>Niños de Barro</b> tras el terremoto de 2007, en Perú.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 2:</b> Lograr la educación primaria universal.</p>	<p>Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El comedor de <b>Tablada de Lurin</b> se convierte además en varias aulas panelables para dar educación básica a la vez que alimentación.</li> <li>• Colaboración permanente con los <b>colegios y taller de Quilmes, en Argentina</b>; “la Ciudad de los Muchachos” de Cuzco; y con los colegios Hola-Hola, Español de Malabo, Santa Teresita, Luba y Batete, entre otros, de Guinea Ecuatorial.</li> <li>• <b>Fundación Reina de Quito, en Ecuador</b>, para el desarrollo integral de los niños con síndrome de Down.</li> <li>• Colaboración con una <b>guardería en Chambo (Ecuador)</b>, gestionadas por la Asociación de Mujeres Chambeñas y por el Ayto. de Chambo, para atender a niños que se quedaban solos en casa porque la madre tiene que asistir al trabajo.</li> <li>• <b>Ayuda a colegios en Guinea</b>: Basakato, Batete, Carmelitas Misioneras, Claret, Luba, Sta Teresita, Sampaka.</li> <li>• <b>Proyecto “Ciudad de los Niños en Lima”</b> a cargo del Padre Hugo, escuelas infantiles, que recibe el apoyo de Mano a Mano desde 2005.</li> <li>• <b>Escuela infantil</b>, en la costa Oriental de <b>Guatemala</b> a orillas del Pacífico, en el poblado de Los Macizos.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer.</p>	<p>Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Casa Cuna Hogar Virgen del Perpetuo Socorro</b>, 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.</li> <li>• Colaboración con el <b>Hogar Madre del Redentor</b>, en Piura (al norte de Perú) donde están acogidas 130 niñas.</li> <li>• Proyecto de <b>casa de acogida</b> de niñas en la ciudad de Antigua <b>Guatemala</b>.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 4:</b> Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años.</p>	<p>Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mano a Mano traslada en vuelos de Iberia a niños a operarse o ser tratados en España.</li> <li>• Estrecha colaboración con la Fundación Española contra la Leucemia.</li> <li>• Colaboración con Make a Wish Spain.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Colaboración como transportista oficial con el Congreso Nacional de la Sociedad Española de Directivos de Atención Primaria (A Coruña 2010).</li> </ul>
<p><b>Objetivo 5:</b> Mejorar la salud materna.</p>	<p>Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de la Posta médica en Ñómalas, Chulucánas-Piura-Perú, donde se atenderá jóvenes embarazadas y recién nacidos. Se inaugurará en el mes de Febrero de 2011.</li> </ul>



<p><b>Objetivo 6:</b> Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.</p>	<p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA.</p> <p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con las entidades <b>Basida, Remal y Sucael</b>, para ayudar a personas con SIDA o drogodependientes en el barrio de Vallecas, Madrid.</li> <li>• <b>Hospicio San José en Guatemala</b>, funcionando desde 1990, con ayudas para su funcionamiento desde hace más de 6 años.</li> <li>• <b>ONG Niños de Papel en Colombia</b>, que está enfocada a recoger, desintoxicar y educar a los niños que se drogan con pasta de coca.</li> <li>• Aportaciones al <b>Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III</b> y a la <b>Fundación de Ayuda contra la Drogadicción</b>.</li> <li>• Patrocinio del Primer Torneo de Golf de la <b>Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ADELA)</b>.</li> <li>• Descuentos para los pacientes del <b>Instituto Oftalmológico Fernández-Vega</b>, en Asturias.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 7:</b> Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.</p>	<p>Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente.</p> <p>Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.</p> <p>Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de, por lo menos, 100 millones de habitantes de suburbios.</p>	<p>Ver el capítulo de Medio Ambiente de esta Memoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iberia con las especies españolas protegidas.</b> Los aviones que se incorporan a la flota de Iberia son bautizados con los nombres de las especies españolas en peligro de extinción. Iberia facilita el transporte en sus bodegas de animales en peligro de extinción que son devueltos a sus lugares de origen para su recuperación en centros especializados.</li> <li>• <b>Campaña Dona tu Móvil</b> Iberia ha estado presente como transportista oficial en la Conferencia sobre gestión del agua "AQUA 10" en Bilbao, en el Congreso de Ingeniería civil, territorio y Medio Ambiente en Málaga, en Sustainable Building Conference en Madrid, en el Congreso Internacional de los Amigos de los Árboles en Cáceres y en el Congreso de papel recuperado en Madrid.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 8:</b> Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.</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"> <li>• Compromiso con los principios del Pacto Mundial.</li> <li>• Estrecha colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID).</li> </ul>
--	---	--

Iberia contribuye a la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a la sensibilización de sus grupos de interés hacia su consecución a través de la iniciativa: “2015: Un mundo mejor para Joana” del Foro de Reputación Corporativa, del que Iberia forma parte.

[www.2015unmundomejorparafoana.com](http://www.2015unmundomejorparafoana.com)

Iberia está desarrollando un proyecto de colaboración con la **Millenium Foundation**, que verá la luz en 2011, con el fin de participar en **Massive Good**, movimiento destinado a conseguir financiación para el cumplimiento de tres de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio**, a través de la industria del turismo. Este proyecto consiste en conseguir micro-donaciones de quienes adquieran algún producto o servicio relacionado con el turismo. Iberia tiene previsto poner en marcha esta iniciativa en las reservas de viajes a través de Iberia.com durante 2011.

## 8.2 Principales colaboraciones

### Colaboraciones permanentes

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

#### 1) Agencia Española de Cooperación Internacional – AECID:

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

#### 2) Organización Nacional de Trasplantes:

Iberia colabora facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares.

#### 3) Fundación Make a Wish Spain:

Iberia colabora facilitando el transporte de los niños enfermos, que la Fundación lleva a diversos lugares para hacer que cumplan su sueño, y recuperar así la “ilusión de vivir”. En 2010 se ha firmado un nuevo convenio de colaboración con esta Fundación.

#### 4) Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España - RNE:

Iberia participa en la campaña solidaria “Un Jugete, Una Ilusión”, cuyo objetivo principal es el envío de juguetes a niños de países del tercer mundo o en vías de desarrollo, y la puesta en marcha de ludotecas en centros escolares de esos países.

La compañía facilita el transporte en bodega de material en algunos de los destinos a los que vuela. A cambio de esta colaboración, la Fundación Crecer Jugando dona a Iberia ludotecas, para los centros que **Mano a Mano** tiene en Perú, Ecuador, Guatemala, Cuba, Argentina y Guinea Ecuatorial.

#### 5) Consejo Superior de Deportes – CSD:

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

### Principales actuaciones en 2010

#### 1) Terremoto de Haití:

Desde el mismo día del terremoto, el 12 de enero de 2010, Iberia facilitó el transporte de ayuda humanitaria a la República Dominicana, para ser trasladada a Haití desde el aeropuerto de Santo Domingo. Mano a Mano fue la primera ONG del mundo en llevar ayuda a Puerto Príncipe.

Se enviaron un total de 198.000 kilos de agua y alimentos, mantas, sábanas, material sanitario, linternas, ropa, etc.

Se reforzaron los vuelos con Santo Domingo con aviones más grandes, que ofrecen 100 plazas adicionales y permiten el transporte de mayor carga, con el fin de facilitar el traslado de grupos de rescate y sus equipos,

médicos y bomberos, colaboradores de Cruz Roja y de la ONU, así como a todas las organizaciones humanitarias que desearan acceder a Haití.

Se creó una tarifa especial para todos los cooperantes que se desplazaron a Santo Domingo y se les autorizó una pieza extra de equipaje a cada uno de ellos.

Además, se sortearon 100 billetes de avión en un concurso que Iberia hizo en colaboración con Cruz Roja Española, para captar fondos para Haití entre los empleados, a través de IBPróxima, y entre los clientes, a través de iberia.com.

### 2) Terremoto de Chile:

Trabajadores de Iberia, a través de Mano a Mano, recogieron y enviaron material de campaña (tiendas y sacos de dormir), de higiene (gasas, vendas y pañales) y ropa de abrigo, entre otros, para ayudar a las poblaciones más dañadas por el terremoto ocurrido en Chile el 27 de febrero. Se consiguieron entregar 25.000 kg en la región chilena de Bio Bio durante 7 meses, con material para hospitales, pueblos y escuelas.

### 3) Acuerdo con el Real Madrid para la integración social por el deporte:

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

*Escuelas Deportivas de Integración Social de la Fundación Real Madrid.*

### 4) Envío de material deportivo a Haití:

Gracias a Iberia, la Fundación Real Madrid y la ONG Plan, se envió a Haití una expedición con 5,5 toneladas de material deportivo. Con esta iniciativa conjunta, se trabaja para mitigar el trauma de los niños haitianos afectados por el terremoto del 12 de febrero.

### 5) Apoyo a los proyectos de cooperación internacional de la Federación Española de Baloncesto:

Colaboración en los proyectos educativo-deportivos que la Federación está realizando en países africanos en vías de desarrollo.

Además, Iberia, a través de la FEB y su fundación FEB2014, fue patrocinadora de la Carpa solidaria Basket por África. Este proyecto captó fondos y material para el desarrollo de diversos programas sociales durante la gira de la Selección Española de Baloncesto en agosto, antes del Mundial.

### 6) Acuerdo Marco de Cooperación con Amadeus IT Group para colaborar en el proyecto "Banco de PCs":

Mediante el cual Amadeus reutiliza los equipos informáticos, amortizados en no más de tres años de uso, de sus 72 filiales comerciales repartidas por todo el mundo, y que sus empleados o agencias de viajes clientes ya no utilizan, para su envío a países necesita-

dos. Iberia colabora transportando los equipos hasta sus destinos, que en 2010 han sido:

---

40 ordenadores para tres escuelas ubicadas en el Sur de Chile: situadas en la ciudad de Molina y Región de Bío-Bío, las más afectadas por el terremoto del pasado 27 de febrero.

---

106 ordenadores para dos hoteles-escuela de Sudáfrica: “Mafikeng Hotel School” y su escuela satélite “Garankuwa” –en las provincias sudafricanas de NorthWest y Gauteng respectivamente-, y “Mpumalanga Regional Training Trust - Hotels School Division”, en la provincia de Mpumalanga. Los equipos también se utilizarán en el Proyecto de Transferencia Tecnológica a Pequeños Hoteles.

**7) Donación de más de 230.000 piezas de vajilla y cubertería, que se utilizaba en la primera clase de sus vuelos intercontinentales, a Cáritas, la APMIB y Mano a Mano:**

---

Cáritas recibió más de 165.000 artículos que distribuyó entre varios comedores sociales que atiende en Madrid, y una residencia para mayores que proyecta en Burgos.

---

La APMIB destinó cerca de 11.000 piezas de vajilla y cubertería a sus Centros Asistenciales de Colmenar Viejo (Centro de

Día, Residencias de Mayores, Residencia de Gravemente Afectados y Centros Ocupacionales) donde, en la actualidad, atiende y presta servicios a más de 200 personas con algún tipo de discapacidad.

---

Mano a Mano recibió más de 56.000 artículos, que se han destinado a diferentes proyectos de acción social en Perú (Parroquias de Tablada de Turín y Santa Anita), República Dominicana en colaboración con las Hijas de la Caridad y las Hijas del Sagrado Corazón, y en Haití, donde Mano a Mano está colaborando en la reconstrucción de un colegio en la Parroquia de San Gerard.

**8) Donación de 1.800 mantas para los alumnos de la Ciudad de los muchachos en Cuzco:**

---

Las mantas, que eran las utilizadas en los vuelos transatlánticos, se donaron al movimiento de los Siervos de los Pobres del Tercer Mundo, y son utilizadas en el colegio de “la Ciudad de los Muchachos” de Cuzco (Perú).

---

Además, Iberia transportó gratuitamente la carga hasta Lima.

---

Todas las colaboraciones que la compañía ha llevado a cabo en 2010 junto con su valoración económica se pueden consultar en los Anexos de esta Memoria.

## 8.3 Participación en asociaciones y fundaciones

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

### Foro de Reputación Corporativa:



El Foro de Reputación Corporativa (fRC), se fundó en septiembre de 2002 y actualmente está integrado por 15 importantes empresas españolas: Grupo Agbar, BBVA, Repsol YPF, Telefónica, Abertis, Ferrovial, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Iberia, RENFE, Metro de Madrid, Danone, Sol Meliá, Critería y ADIF.

El fRC es un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de reputación corporativa. Todas las empresas del Foro están adscritas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas e impulsan la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

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

### Fundación Carolina:



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

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

El Plan de Actuación 2009 de la Fundación Carolina parte del principio de que la educación y la investigación juegan un papel clave para la construcción de sociedades más justas y son la mejor garantía para el fortalecimiento de las instituciones democráticas y para el ejercicio de una ciudadanía responsable.

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

### Exceltur:



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

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

### Confederación Española de Organizaciones Empresariales - CEOE:



Iberia, a través de AECA, forma parte de la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE junto a otras grandes empresas y asociaciones de PYMES españolas, configurada como un foro de encuentro y de

debate para analizar las tendencias de la RSE en el mercado, y que a su vez representa a sus miembros en el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), creado en febrero de 2008 y presidido por el Ministerio de Trabajo e Inmigración de España.

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

#### Club Excelencia en Gestión:



Iberia participa junto a otras empresas, organismos públicos y privados e instituciones académicas, en un grupo de trabajo creado en 2009, denominado Excelencia Socialmente Responsable, cuyo objetivo es encontrar soluciones para incorporar los valores sociales a la estrategia de las organizaciones, como fuente de oportunidades y ventajas competitivas.

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

#### Fundación SERES (Fundación Sociedad y Empresa Responsable):



Se constituye como una plataforma de conocimiento en materia de responsabilidad social empresarial para servir de referente a las empresas y al resto de actores comprometidos con la mejora de la sociedad, enfocada fundamentalmente a la integración laboral de las personas desfavorecidas.

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

#### Fundación Euroamérica:



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

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

#### Fundación Iberoamericana para la Calidad



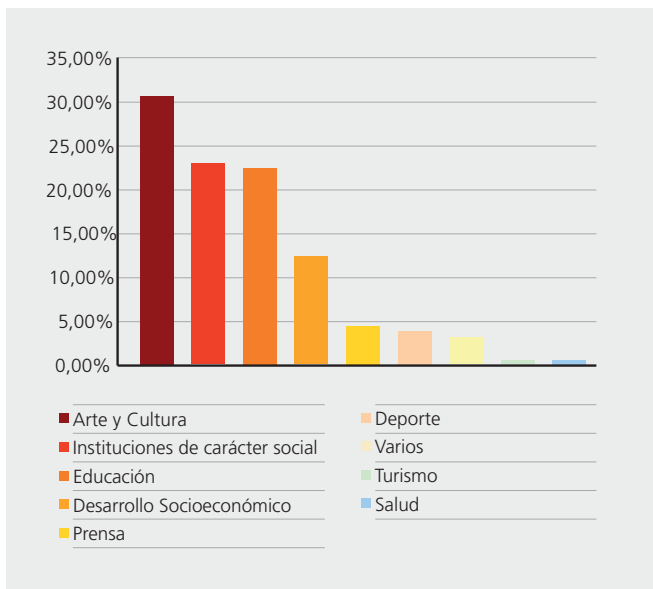
Iberia es miembro fundador de FUNDIBEQ, que desarrolla un Programa de Calidad y Excelencia en la Gestión adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, con la participación de grandes empresas españolas e iberoamericanas.

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

## 8.4 Inversión responsable

La **inversión directa** de Iberia a los grupos de interés social durante 2010, considerando las aportaciones dinerarias y las valoraciones en especie, ha sido de **3.423.003 €**, más del doble que el año anterior. Por tercer año consecutivo, la compañía ha realizado también aportaciones a proyectos externos de protección del medio ambiente. Puede observarse el desglose de las ayudas realizadas en los *Anexos de esta Memoria*.

En cuanto a las inversiones en **acuerdos de patrocinio**, es decir, convenios de colaboración con entidades de carácter deportivo, cultural, educativo, etc.; en 2010 alcanzaron los **5.765.916 €**.



En todo momento, la compañía patrocina iniciativas y eventos que estén alineados con los

valores con los que se identifica. Entre las novedades de 2010 han destacado:

### **IBERIA patrocinador oficial del "XACOBEO 2010":**

Con motivo de la celebración del Año Jubilar Compostelano en 2010, la compañía Iberia y la Xunta de Galicia firmaron un acuerdo por el que la aerolínea se convirtió en patrocinador oficial del Xacobeo 2010.

Iberia mantiene y desarrolla una importante actividad en la Comunidad Autónoma de Galicia. Asimismo reconoce la importancia del Xacobeo 2010, y del "Camino de Santiago", primera y principal ruta espiritual y cultural de Occidente, reconocida como Patrimonio de la Humanidad, y a tal fin vinculó su actividad comercial y su imagen corporativa con el mismo.

### **Iberia patrocinador del proyecto "Cádiz 2012":**

Iberia firmó en mayo de 2010 un acuerdo con el Ayuntamiento de Cádiz para patrocinar la celebración en 2012 de los actos de conmemoración del Bicentenario de la Constitución de 1812.

El proyecto denominado "Cádiz 2012" incluirá el nombramiento de la ciudad como Capital Iberoamericana de la Cultura para ese año y el de sede de la XXII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

Durante 2012, Iberia favorecerá la conmemoración y la celebración de estos actos por su



trascendencia histórica y cultural, al adherirse en el desarrollo del proyecto a través de relaciones de colaboración.

Por su parte, Iberia facilitará los transportes de objetos, piezas y obras de arte que formarán parte de las exposiciones y muestras que se celebrarán en la ciudad de Cádiz en 2012.

### Visita del Papa a España

Iberia colaboró en la visita del Papa Benedicto XVI, celebrada el mes de noviembre de 2010. El Papa fue recibido en primer lugar en Santiago de Compostela, meta de la peregrinación del camino de Santiago, donde visitó la Catedral.

La visita de Benedicto XVI a esta ciudad tuvo lugar coincidiendo con el Año Santo Compostelano.

Una vez finalizada su visita en la capital gallega, el Papa voló con IB desde Santiago de Compostela a Barcelona en un Airbus A321. Ya en Barcelona, consagró el templo de la Sagrada Familia, obra cumbre de Gaudí.

Posteriormente se celebró la ceremonia de despedida en un escenario muy especial para Iberia: el hangar de mantenimiento recientemente inaugurado.

Por último, el Papa finalizó su viaje con el trayecto Barcelona-Roma en otro vuelo especial de la compañía.



**Próximos pasos:**

- Seguir apoyando iniciativas de acción social para la contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
- Continuar realizando acciones de patrocinio que contribuyan al desarrollo de las comunidades en la que opera la compañía.

## 10. Anexos

### A.1. Contenidos e Indicadores según Global Reporting Initiative - versión 3.0

#### Índice de contenidos básicos e indicadores del desempeño Guía GRI 3.0

##### Aclaraciones previas

- 1) 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 como indicadores principales.
- 2) El estándar GRI A+ supone la inclusión de todos los indicadores principales o la explicación de su omisión. En la tabla de **Indicadores no aplicables** se detalla el motivo de los que no aplican al negocio de transporte aéreo o a Iberia.
- 3) Iberia ha incluido igualmente algunos **indicadores complementarios** a los listados por la guía GRI 3.0, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia.
- 4) Al igual que en anteriores Memorias, en el presente informe se ha incluido una **correspondencia aproximada de los indicadores GRI con los criterios de inclusión de los índices de sostenibilidad DJSI - Dow Jones Sustainability Indexes y FTSE4Good** (últimas columnas de las tablas). Se considera interesante realizar dicha correspondencia para identificar qué aspectos son considerados por las principales referencias para la compañía en materia de Responsabilidad Corporativa.
- 5) 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 2010 con respecto a los años anteriores**. En el caso de información anual en porcentajes, se realiza la comparación en puntos porcentuales (p.p.).

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2.
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo				
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>						
1.1	Declaración del Presidente	Carta del Presidente > 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > <i>Crisis económica</i>	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	> 0. QUIENES SOMOS > 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Análisis de impactos		✓	✓	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
2.1	Nombre organización informante	<b>Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.</b>	TODAS	✓	✓	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Gestión de la Marca		✓	✓	
2.3	Estructura operativa de la organización	> 0. QUIENES SOMOS > Estructura Organizativa > 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Organización y Responsabilidades de la RC en Iberia</i>				
2.4	Localización de la sede principal de la organización	<b>c/ Velázquez, 130 - 28006 - MADRID (ESPAÑA)</b>				
2.5	Países en los que opera la organización	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España > 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	RECURSOS HUMANOS		✓	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	<b>Informe Anual de Gobierno Corporativo, apartado A</b>	TODAS			
2.7	Mercados servidos	<b>Negocio de Transporte Aéreo: España, Europa, América, África y Oriente Medio Negocios de Mantenimiento y de Servicios Aeroportuarios: Con base en España, asisten a compañías aéreas de todo el mundo</b>				
2.8	Dimensiones de la organización informante	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España <i>Ver también indicadores EC1 y LA1</i>		✓		
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	> 0. QUIENES SOMOS > Iberia, Líneas Aéreas de España > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Desarrollo de los negocios de Iberia en 2010 <b>Informe Anual de Gobierno Corporativo &gt; Introducción</b>				
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Premios y Reconocimientos en 2010				

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2.
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo				
PARÁMETROS DE LA MEMORIA						
PERFIL DE LA MEMORIA						
3.1	Período cubierto de la Memoria	2010	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	2009				
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	daicrescor@iberia.es		✓	✓	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA						
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Política de RC > 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Análisis de impactos > 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Evaluaciones externas	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE			
3.6	Cobertura de la memoria	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.		✓	✓	
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	> ANEXOS > Anexo A.2. > Indicadores no aplicables				
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Los indicadores de esta Memoria pertenecen a Iberia L.A.E. En el Informe Anual Consolidado se puede consultar la información económica 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				
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No ha habido cambios de datos ni de metodologías con respecto al año anterior				
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance					
INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI						
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	> GUÍA DE CONTENIDOS > ANEXOS > A.2. Contenidos e Indicadores según GRI	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE			
VERIFICACIÓN						
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓		

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2.
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo				
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>						
4.1	Estructura de gobierno de la organización	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Seguridad. <i>Ver Informe Anual 2010 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	SECRETARÍA GENERAL y ASESORÍA JURÍDICA	✓	✓	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	<i>Si. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo Ap.B.1.21</i>		✓	✓	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	11, todos excepto el Presidente y el Consejero Delegado		✓	✓	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Junta General de Accionistas. Departamento dedicado a la relación con los accionistas:shareholder.services@iairgroup.com > 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales > Representación y participación sindical		✓	✓	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	CONSEJEROS: % fijo del beneficio atribuido ejercicio anterior ALTA DIRECCIÓN: Variable anual por objetivos		✓	✓	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Reglamento del Consejo de Administración; Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a Mercados de Valores de Iberia, LAE, SA y de su grupo de sociedades; Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Vigentes hasta el 24-01-2011. Los reglamentos de Gobierno Corporativo actuales son los de IAG: <a href="http://www.es.iairgroup.com">http://www.es.iairgroup.com</a>				✓
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Propuesta del Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. <i>Ver Informe Anual 2010 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>		✓		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Política de Responsabilidad Corporativa > 7. EMPLEADOS > Ética y Códigos de conducta	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	El Consejo de Administración aprueba la Política de RC. La evaluación de la información en materia de RC y su correspondiente aprobación por parte del Consejo de Administración se materializa con la firma del Informe Anual.	SECRETARÍA GENERAL y ASESORÍA JURÍDICA	✓		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Comisión de Nombramientos y Retribuciones. <i>Ver Informe Anual 2010 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>		✓	✓	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Análisis de impactos > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Gestión de Riesgos	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	> 7. EMPLEADOS > Voluntariado social > 8. SOCIEDAD > Objetivos de Desarrollo del Milenio > ANEXOS > A.3. Aportaciones realizadas a entidades y causas de carácter social y medioambiental en 2010	PUBLICIDAD Y PATROCINIO		✓	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	> 8. SOCIEDAD > Participación en asociaciones y fundaciones				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Esferas de influencia	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete			✓	✓	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > 3. MEDIO AMBIENTE > Tabla introductoria > 4. CLIENTES > Tabla introductoria > 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Tabla introductoria		✓	✓	
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	> 6. PROVEEDORES > Tabla introductoria > 7. EMPLEADOS > Tabla introductoria > 8. SOCIEDAD > Tabla introductoria		✓	✓	

Indicadores del desempeño económico				2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.8.
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo										
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido (Dato: ingresos de explotación recurrentes en millones de €)	INFORME FINANCIERO ANUAL IBERIA L.A.E. > Informe de Gestión > Principales parámetros	5,359	5,494	5,415	4,389	4,746	8.1%	CONTROL DE GESTIÓN		✓	
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > Cambio climático > 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio Climático	Cualitativo: estimados 24 Mill. € en 2012 por la puesta en marcha del Sistema de Comercio de Derechos de Emisión en la aviación comercial.						RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. (Dato: % de empleados cubiertos)	> 7. EMPLEADOS > Beneficios sociales	100% (ver también indicador LA3)						RECURSOS HUMANOS			
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Esta página	0	0	0	0	0	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE		✓	
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (en €)	Esta página	7.573	7.988	8.400	8.736	8.866,20	1,5%	RECURSOS HUMANOS			
		Salario mínimo IBERIA (en €)		13.930	14.635	15.147	15.147	15.240,93	0,6%				
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		84,0%	83,2%	80,3%	73,4%	72%	-1,4 p.p.				
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 6. PROVEEDORES > Compras Responsables	Las operaciones significativas de contratación de bienes y servicios se realizan desde España (centralización de compras), sin que ello implique que se favorezca la contratación de proveedores nacionales (compiten en igualdad de condiciones)						COMPRAS		✓	
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad	Es política de la compañía contratar a personal local de los países en los que opera como multinacional. Aproximadamente el 50% de los directivos son contratados localmente. La contratación de personal local en el extranjero se rige por normativa interna. Ver Anexo A.3. (Acuerdos laborales y representación sindical por países)						RECURSOS HUMANOS		✓	
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	> 8. SOCIEDAD > Inversión responsable	Ver desglose en el Anexo A.2.						PUBLICIDAD Y PATROCINIO			
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Análisis de impactos	Cualitativo						RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE		✓	
INDICADOR IBERIA		Toneladas de carga transportada	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio Climático	208.762	260.601	242.213	211.243	262.402	24,2%		✓		

Indicadores del desempeño ambiental										Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.5.
Código GIR	Tipo de indicador	Denominación indicador	OPERACIONES VUELO										
			Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010- 2009 (% o p.p.)				
EN3	Principal	Consumo de combustible (Ton/año)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	1.927.472	1.923.837	1.835.884	1.794.209	1.886.232	5,13%	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)		0,432	0,417	0,411	0,414	0,394	-4,81%		✓	✓	
EN16	Principal	Emisiones de CO2 (Ton) para el total de vuelos de Iberia		6.071.538	6.060.086	5.783.034	5.651.758	5.941.632	5,13%		✓	✓	
		INDICADOR IBERIA		Edad media de la flota (número de años)	7,92	7,66	7,13	7,30	7,90		8,22%	✓	
EN20	Principal	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)		2.841	2.674	2.185	2.162	2.110	-2,42%		✓	✓	
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)		219	212	164	168	148	-11,94%		✓	✓	
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)	1.125	1.088	944	940	904	-3,80%	✓	✓			
			> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local										



ACTIVIDADES TIERRA										Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.5.
Código GIR	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)				
CARGA													
CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA										RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE			
INDICADOR IBERIA	Unidades gasoil		> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	49	33	30	28	28	0,00%				
	Unidades gasolina			0	0	0	0	0	-				
	Unidades eléctricos			145	139	134	125	132	5,60%				
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible ( litros)		91.387	79.412	64.465	43.150	47.940	11,10%		✓	✓	
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*109)		7.888	9.540	9.835	9.362	8.967	-4,22%		✓	✓	
EN8	Principal	Consumos de agua (m3)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	5.210	4.157	3.102	4.095	3398	-17,02%		✓	✓	
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)		60	61	32	33	27,5	-16,67%		✓	✓	
CONSUMO EN CALDERAS													
EN3	Principal	Consumo de gasoleo C (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	560.000	697.500	738.000	721.334	869.669	20,56%		✓	✓	
GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS (fluorescentes, tóner, baterías, filtros de aceite, absorbentes impregnados, otros)													
EN24	Adicional	Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	3,89	6,54	3,22	3,28	3,92	19,51%		✓	✓	
GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases, madera, orgánica)													
EN22	Principal	Generación (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	207	213	223	211	200	-5,11%		✓	✓	
SERVICIOS AEROPORTUARIOS													
CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA													
INDICADOR IBERIA	Unidades gasoil		> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	3.484	3.373	3.373	2.479	2.675	7,91%				
	Unidades gasolina			93	52	42	26	22	-15,38%				
	Unidades eléctricos			494	472	393	378	352	-6,88%				
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)		7.659.755	6.548.405	6.690.692	4.449.266	4.441.737	-0,17%	✓	✓		
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 <sup>9</sup> )		30.471	13.323	29.317	29.614	29.003	-2,06%	✓	✓		
EN8	Principal	Consumos de agua (m3)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	88.073	76.242	28.257	34.852	40.652	16,64%	✓	✓		
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)		109	78,0	82,0	71,7	79	10,09%	✓	✓		
GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS (aceites y filtros, disolventes, baterías, zapatas, absorbentes y envases contaminados, taladrinas, anticongelantes, lodos de decantador, fluorescentes, pilas), incluyendo Vehiculos Fuera de Utilización entregados a CART													
EN24	Adicional	Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	249	183,55	258,4	378,6	253,6	-33,02%	✓	✓		
GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases y embalajes, pallets, otros)													
EN22	Principal	Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	1098,2	586,56	1.123,24	277,36	254,12	-8,38%	✓	✓		

ACTIVIDADES TIERRA										Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.5.
Código GIR	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)				
ZONAS INDUSTRIALES - MADRID													
CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN CALDERAS													
EN3	Principal	Consumo de gas natural (Kwh)	> 3. MEDIO AMBIENTE	144.358.672	206.266.380	124.882.001	91.921.933	86.633.127	-5,75%	✓	✓		
		Consumo de gasóleo C (litros)	> Consumo de recursos	244.900	161.357	118.047	163.512	127.022	-22,32%	✓	✓		
GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA PLANTA DE COGENERACIÓN													
EN4	Principal	Total neto (julios*109)		101.369	55.955	79.419	35.882	26.385	-26,47%	✓	✓		
		% Consumido en Iberia		27	36,24	83,96	83,65	100	+16 p.p.	✓	✓		
		% Vendido a la red	> 3. MEDIO AMBIENTE	73	64	16,04	16,35	0	-16 p.p.	✓	✓		
		Consumo Gas Natural (KWh)	> Consumo de recursos	85.309.139	47.859.872	66.149.494	29.886.531	21.881.775	-26,78%	✓	✓		
EN4	Principal	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (julios*109)		247.180	270.788	223.855	257.928	259.587	0,64%	✓	✓		
EN8	Principal	CONSUMO TOTAL DE AGUA (m3)		414.898	376.227	403.498	405.996	376.292	-7,32%	✓	✓		
EMISIONES DE CALDERAS EN ZONAS INDUSTRIALES													
EN16	Principal	CO2 (Ton)		27.276	19.209	24.286	19.541	18.742	-4,09%	✓	✓		
EN20	Principal	SO2 (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	0,39	0,63	0,46	0,62	0,47	-24,56%	✓	✓		
		NOx (Ton)		25,9	18,4	22,2	17,8	17,1	-4,04%	✓	✓		
USOS CRÍTICOS DE HALÓN													
EN19	Principal	Kg. instalados en los equipos		7.270	7.312	6.336	7.250	6.795	-6,28%				
		Kg. utilizados		71,15	24,92	52,05	18,63	51	172,68%				
		Kg. almacenados para estos usos		0	0	0	0	0	-				
EN22	Principal	GENERACIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel y cartón, madera, no segregados) en toneladas	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	1.487	1.537	1.555	1.322	1.603	21,26%	✓	✓		
EN24	Adicional	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (aguas de lavado, pinturas, disolventes, metales en solución, aceites, envases y absorbentes contaminados, lodos de hidróxidos, queroseno residual, RAEE, otros) en toneladas (*)		16.362	15.013	13.760	14.387	14.479	0,64%	✓	✓		
DATOS COMUNES PARA ACTIVIDADES TIERRA													
EN19	Principal	Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local	101.101	110.074	113.651	118.351	119.894	1,30%				
GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (%)													
EN22	Principal	Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	0	0	0,7	0,0	0,0	-	✓	✓		
		Reciclaje		28	27,4	21,8	27,2	48,0	+ 21 p.p.	✓	✓		
		Valorización		1,9	2,1	1,1	0,6	4,0	+3 p.p.	✓	✓		
		Eliminación		70,1	70,5	76,4	72,2	48,0	- 34 p.p.	✓	✓		
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (%)													
		Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	9	0,0	0,0	0,0	0,0	-	✓	✓		
		Reciclaje		21	0,2	0,2	0,3	0,3	-	✓	✓		
		Valoración energética		24	5,5	2,3	3,4	3,8	+ 0,4 p.p.	✓	✓		
		Depósito de seguridad		46	94,3	97,5	96,3	95,9	- 0,4 p.p.	✓	✓		

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

ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES				2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010 - 2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.5.	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo											
EN2	Principal	% de los materiales utilizados que son materiales valorizados	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	Dadas las particularidades del sector aéreo, la normativa técnica de aplicación y los parámetros de seguridad vigentes, no se emplean materiales procedentes de valorización, sino originales										
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (variación del consumo específico)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	-8,09%	-3,47%	-1,44%	0,73%	-4,81%	- 4,08 p.p.	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓			
EN6	Adicional	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	> 3. MEDIO AMBIENTE > Enfoque de gestión	Ver también proyectos innovadores en el capítulo >4. CLIENTES									✓	
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		Ver indicadores EN6, EN18, y EN26							✓			
EN10	Adicional	% y volumen total de agua reciclada y reutilizada	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos	0	0	0	0	0	-	PUBLICIDAD Y PATROCINIO				
EN13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	> 3. MEDIO AMBIENTE > Entorno y biodiversidad	Iberia no opera en espacios protegidos, no obstante, realiza actuaciones de protección de los hábitats 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											✓	
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	Las emisiones indirectas producidas en Iberia están incluidas en el Indicador EN16 y EN20, así como en el inventario de emisiones CO2						✓	✓			
EN18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		Estas tablas proporcionan información de la reducciones logradas en los indicadores ambientales relacionados desde 2006 hasta 2010						✓	✓			
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m³)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	142.048	120.792	102.790	106.115	151.202	42,49%	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE				
EN23	Principal	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos		Todos los vertidos son tratados cumpliendo con los requisitos normativos vigentes										
			0	0	0	0	0	0	-					
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	Ver indicador IB (Edad media de la flota) e indicadores EN16 y EN20 para las reducciones						✓	✓			
EN29	Adicional	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	> 3. MEDIO AMBIENTE > Cambio climático	Ver inventario de emisiones CO2						✓	✓			
EN28	Principal	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales.	> 3. MEDIO AMBIENTE > Enfoque de gestión	0	0	0	0	0	-			✓		
EN30	Adicional	Total de gastos ambientales (millones de euros)	INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO	4	3	4	5	6	20,00%	✓				
		Inversiones ambientales (millones de euros)		-	-	1	1	2	100,00%	✓				

INVENTARIO DE EMISIONES CO2 SEGÚN METODOLOGÍA GHG PROTOCOL													
Alcance GHG Protocol	Tipos de emisión	Emisiones GEIs (tCO2)						Emisiones por empleado* (tCO2/empleado)					
		2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010 - 2009	2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010 - 2009
Emisiones directas (Alcance 1)	Calderas y grupos electrógenos (gas natural)	42.443	46.963	35.303	22.510	20.053	-10,91%	1,70	1,99	1,57	1,06	0,93	-12,15%
	Calderas y grupos electrógenos (gasóleo)	2.171	2.316	3.372	2.386	2.688	12,64%	0,09	0,10	0,15	0,11	0,12	11,08%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasolina)	55	38	38	15	23	57,25%	0,002	0,002	0,002	0,001	0,00	55,07%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasóleo)	20.773	17.763	17.722	12.040	12.032	-0,06%	0,83	0,75	0,79	0,57	0,56	-1,44%
Emisiones indirectas (Alcance 2)	Consumo eléctrico	34.423	36.135	26.304	26.391	22.317	-15,44%	1,38	1,53	1,17	1,24	1,03	-16,61%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	Desplazamiento hacia trabajo en vehículo privado	18.833	17.744	16.930	16.021	16.187	1,03%	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en autobús	9.067	8.542	8.150	7.713	7.793	1,03%	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en tren/metro	5.395	5.083	4.850	4.590	4.637	1,03%	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,00%
Totales	Total Alcance 1 (emisiones directas)	65.441	67.079	56.435	36.951	34.797	-5,83%	2,61	2,84	2,51	1,61	1,61	0,00%
	Total Alcance 2 (emisiones indirectas)	34.423	36.135	26.304	26.391	22.317	-15,44%	1,38	1,53	1,17	1,24	1,03	-16,61%
	Total Alcance 3	33.294	31.369	29.930	28.324	30.218	6,69%	1,33	1,33	1,33	1,33	1,40	5,58%
	Total (alcance 1+2+3)	133.159	134.583	112.669	91.667	87.332	-4,73%	5,32	5,71	5,01	4,18	4,05	-3,15%
	Total (incluyendo operaciones vuelo, que son de alcance 1)	6.204.697	6.194.669	5.895.703	5.743.425	6.028.964	4,97%	248	263	262	270	279,00	3,44%

Indicadores del desempeño social																		
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria			2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2,6.3,6.4			
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo															
LA1	Principal	Plantilla a 31-12-10	> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales															
		Tierra		19.068	17.548	16.678	15.743	16.009	1,69%									
		Vuelo		5.961	6.034	5.822	5.550	5.583	0,59%									
		Plantilla TOTAL		25.029	23.582	22.500	21.293	21.592	1,40%									
		Antigüedad media (años)		14,29	13,98	15,75	16,73	17,33	3,59%									
		Edad media de la plantilla (años)		41,9	41,7	42,5	43,5	44,07	1,38%									
		Tipo de contrato de trabajo																
		Fijo		19.948	21.068	18.843	18.164	18.499	1,84%									
		Fijo a tiempo parcial		1.827	1.177	1.732	1.747	1.333	-23,70%									
		Fijo discontinuo		175	40	17	2	3	50,00%									
Fijo jubilación parcial					168	-												
Eventual	3.079	2.474	1.908	1.380	1.589	15,14%												
LA2	Principal	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	La rotación media no deseada por categoría laboral es insignificante (por debajo del 1%). La rotación interna también es muy baja por el alto grado de especialización que requieren los negocios de la compañía. Ver desgloses en Anexo A.3. y gráfico de pirámide de edades en > 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad.															
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	> 7. EMPLEADOS > Beneficios sociales						Los empleados con contrato eventual disfrutaban de los mismos beneficios sociales que los trabajadores con contrato indefinido (asistencia médica, acceso a becas, premios buzón de sugerencias, nóminas especiales, vales de comida y billetes de avión gratuitos, entre otros)									
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Aproximado al 100% (Ver Anexo A.3. para excepciones)															
NDICADOR IBERIA		Porcentaje de afiliación sindical (%)																
		Tierra	68,3	69,8	72,2	73,0	72,0	-1 p.p.										
		Tripulantes Pilotos	100	100	100	100	100	-										
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros	31,5	31,7	31,3	31,7	32,0	+0,3 p.p.										
LA5	Principal	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	La legislación española contempla los supuestos en que es exigible un período mínimo de preaviso en aquellos casos en que la empresa procede a una modificación sustancial en las condiciones de trabajo de sus empleados.															
LA6	Adicional	% del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	100 % (24 comités y 108 delegados de prevención)	100 % (21 comités y 87 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 105 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 105 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 107 delegados de prevención)	-										
LA7	Principal	Tasa de absentismo por enfermedad común y accidente laboral	Indicador a partir de 2008						5,1%	5,3%	5,1%	-0,2 p.p.						
		Enfermedades profesionales	0						0	0	0	-						
		Número de accidentes laborales o in itinere sin baja	Desglose nuevo a partir de 2009						996	936	-6,02%							
		Número de accidentes laborales o in itinere con baja							1.695	1.550	-8,55%							
		Número de días de baja por accidentes laborales o in itinere	Indicador a partir de 2008						35.404	31.974	29.230	-8,58%						
Número de accidentes mortales	0						0	0	1 (in itinere)	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)	747	805	844	294	389	32,31%										
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	100% (Ver indicador LA6)															

Indicadores del desempeño social				2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2,6.3,6.4	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo											
LA10	Principal	Formación: nº total de cursos	> 7. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo	10.777	11.919	11.817	10.552	11.497	8,96%	RECURSOS HUMANOS	✓			
		Formación: nº total de alumnos		68.625	70.475	82.834	74.481	82.510	10,78%		✓			
		<b>Horas promedio desglosadas por categoría laboral</b>												
		Grupo Superior de Gestores y Técnicos				8	14,4	21,2	47,20%		✓			
		Pilotos				67	43,6	46,3	6,14%		✓			
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)				24	21,3	34,2	60,87%		✓			
		Técnicos/Especialistas				28	43,7	44,3	1,37%		✓			
Administrativos/Servicios Auxiliares			34	13,5	13,5	0,10%	✓							
INDICADOR IBERIA		<b>Programas de prácticas</b>												
		Novaciones contractuales a empleados	9	10	9	10	8	-20,00%	✓	✓				
		Nº de becarios: titulados, estudiantes universitarios y FP	229	334	414	427	282	-33,96%	✓	✓				
		Nº de personas con contratos en prácticas	31	67	81	40	31	-22,50%	✓	✓				
LA11	Adicional	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Cualitativo							✓	✓			
LA12	Adicional	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	100%, reguladas por Convenio						-	✓				
LA13	Principal	<b>Igualdad de oportunidades (Ver desglose en el Anexo A.3.)</b>												
		% Mujeres	37,2%	38,5%	38,3%	38,0%	37,9%	-0,1 p.p.	✓	✓				
		% Hombres	62,8%	61,5%	61,7%	62,0%	62,1%	+0,1 p.p.	✓	✓				
		Nº de mujeres en puestos de responsabilidad (Puestos del organigrama)	139	146	161	128	116	-9,38%	✓	✓				
		Nº de mujeres en el Consejo de Administración	0	0	0	0	0	-	✓	✓				
LA14	Principal	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	El salario entre hombres y mujeres es el mismo para los diferentes niveles profesionales, y está regulado por los Convenios Colectivos.							✓				

Indicadores del desempeño social				2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2,6.3,6.4				
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo														
HR1	Principal	% y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	6. PROVEEDORES > Compras responsables	100% (Iberia requiere en los contratos firmados con los proveedores una serie de cláusulas en virtud de las cuales el proveedor se compromete a "no vulnerar ninguno de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que Iberia es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos")						COMPRAS	✓	✓					
HR2	Principal	% de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia								✓	✓						
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	7. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo	Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación sino también a la alineación con los valores y objetivos estratégicos de la compañía, como el respeto al medio ambiente y los derechos humanos. Estos temas son tratados de manera horizontal en todos los cursos de gestión de la empresa, así como en la formación en el puesto de trabajo. Se estiman 3 horas de formación al año para 7.000 empleados aproximadamente. Ver también indicadores HR6 y HR7.						RECURSOS HUMANOS		✓					
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	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	> 1. NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD > Análisis de impactos						Ninguna. Ver indicador LA4						✓		
HR6	Adicional	Actividades identificativas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación							Iberia está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004, e incluye en sus contratos una cláusula de compromiso del cumplimiento de sus Principios							✓	
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación									✓						
HR8	Adicional	% del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	> 6. PROVEEDORES > Compras responsables	100%. Ver indicador HR2						COMPRAS							

Indicadores del desempeño social				2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2,6.3,6.4
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo										
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	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local > 3. MEDIO AMBIENTE > Ruido en el entorno aeroportuario	Fruto de la renovación de la flota, las medidas operacionales y los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la compañía, el impacto de las operaciones en las comunidades del entorno aeroportuario, ruido y emisiones, se reduce año a año.						✓	✓		
SO2	Principal	% y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	> 5. ACCIONISTAS E INSTITUCIONES > Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción	100%	100%	100%	100%	100%	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓	
SO3	Principal	% de empleos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización		100% de los empleados con responsabilidad en el control interno, de gestión y presupuestario: formación en el puesto de trabajo. Adicionalmente, la Guía Ética para la aplicación de los principios del Pacto Mundial está destinada a todos los empleados							✓	✓	
SO4	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		En 2010 no ha habido ningún caso significativo. Las obligaciones y medidas a tomar en caso de incumplimientos están recogidas en las normativas de gobierno corporativo y los convenios colectivos.							✓	✓	
SO5	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"		Cualitativo								✓	
SO6	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	<i>Esta página</i>	0	0	0	0	0	-		✓	✓	
SO7	Adicional	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		0	0	1 (+)	0	0	-			✓	
SO8	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas (Dato: En millones de €, total gastos de explotación por indemnizaciones pasajeros y equipajes, en cumplimiento del Reglamento CE nº 261/2004).	> 4. CLIENTES > Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con los derechos del pasajero</i>	51,6	37,0	33,0	25,0	23,0	-8,00%				
		Nº total de sanciones no monetarias		0	0	0	0	0	-				

(+) El Tribunal Supremo confirmó en 2008 una multa de 3,6 millones de euros impuesta por el Tribunal de Defensa de la Competencia a Air Europa, Iberia y Spanair, y a las agencias de la Cúpula de Agencias de Viajes Españolas (CAAVE), por fijar cargos a la emisión de billetes aéreos en 2005.



Indicadores del desempeño social				2006	2007	2008	2009	2010	Variación 2010-2009 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good	ISO 26000: Core Subject 6.2,6.3,6.4	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo											
PR1	Principal	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	> 4. CLIENTES > Enfoque de Gestión > 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > <i>Compromiso con la Calidad y Compromiso con la Salud</i> > 6. PROVEEDORES > <i>Relaciones específicas del sector</i>	100%	100%	100%	100%	100%	-	CALIDAD Y RELACIONES CLIENTE	✓			
PR2	Adicional	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		0	0	0	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		100%	100%	100%	100%	100%	-			✓		
PR4	Adicional	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > <i>Compromiso con los derechos de los pasajeros, Compromiso con la transparencia en precios, Atención a pasajeros con necesidades especiales</i>	0	0	0	1 (++)	0	-					
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	> 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros > <i>Compromiso con la Calidad</i>	Cualitativo						RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE				
PR6	Principal	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Canales de comunicación > 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros	Cualitativo						PUBLICIDAD Y PATROCINIO				
PR7	Adicional	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		1 (0 euros)	0	0	0	0	-					
PR8	Adicional	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		0	0	0	0	1 (+++)	-	RIESGOS Y SEGURIDAD				
PR9	Principal	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Canales de comunicación > 4. CLIENTES > Compromisos con los Pasajeros	0	0	0	0	0	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE		✓		

(++) Sentencia de la Audiencia de Madrid por denegar el embarque sin acompañante a tres personas con discapacidad auditiva en un vuelo de Melilla a Madrid en 2004. Iberia y Air Nostrum aceptaron los términos del fallo: modificar sus normas de atención y abonar la cantidad simbólica de 1 euro a cada uno ellos.

(+++) El Tribunal Supremo confirmó en 2010 una multa a Iberia impuesta por la Agencia Española de Protección de Datos de 361.208 €, por considerarla responsable de no custodiar datos de pasajeros, que se encontraron en las inmediaciones del aeropuerto del Prat en agosto de 2002.

INDICADORES NO APLICABLES				Área responsable
Código GIR	Tipo de indicador	Denominación indicador	Motivo	
EN9	Adicional	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No existen impactos significativos en el caso de Iberia. El agua empleada por Iberia procede exclusivamente de la red municipal de suministro, no contando con pozos ni puntos de captación propios.	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y MEDIO AMBIENTE
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad	Iberia no opera en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta diversidad.	
EN12	Principal	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad	Así mismo, Iberia no supone una amenaza para las especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, ya que las operaciones de la Compañía no se desarrollan en los hábitats de estas especies. Ver indicador EN13.	
EN15	Adicional	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Paralelamente, la actividad de Iberia no afecta a los recursos hídricos y hábitats relacionados. Adicionalmente, los vertidos de la compañía quedan muy por debajo de los límites establecidos en la legislación aplicable.	
EN25	Adicional	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía		
EN27	Principal	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Este indicador no es aplicable al transporte aéreo. No obstante, es destacable el ahorro de recursos que supone la emisión del billete y de la tarjeta de embarque electrónicos, tanto en los servicios de pasaje como de carga, y la gestión de residuos de las actividades de tierra, que se detallan en el capítulo de Medio Ambiente de esta Memoria.	
HR9	Adicional	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto, sin impactos significativos en estos aspectos.	

## A.2. Aportaciones de carácter social y Acuerdos de patrocinio

2010 / APORTACIONES REALIZADAS POR IBERIA A ENTIDADES Y CAUSAS DE CARÁCTER SOCIAL: 3.423.003			
ENTIDAD	COLABORACIÓN	EUROS	VALORACIÓN EN ESPECIE (€)
Mano a Mano	Envío de ayuda humanitaria (150.048 kilos)		583.025
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (16 billetes)		55.446
APMIB	Transporte mercancías (54.001 kilos)		69.381
	Ayuda anual a Fondo Perdido	72.121	
	Donativo Fondo Social Interno de Tierra	144.243	
	Aportación empresa por TCP's	114.788	
	Billetes para coordinación de gestión de los C.E.E. (21 billetes)		11.748
TERREMOTO DE HAITI	Envío de ayuda humanitaria (198.000 kilos)		617.760
	Una pieza extra de exceso de equipaje para cooperantes (98 bultos)		14.700
	Concurso con Cruz Roja. 100 billetes a los premiados		10.813
	Facilidades en billetes para cooperantes (7 billetes gratuitos y 35 al 91% de descuento)		54.425
ASOCIACIÓN ADEMÁS	Congreso de valores "lo que de verdad importa"		25.546
ONG PLAN Y FUNDACIÓN REAL MADRID	Envío de kits deportivos a Haití (550 kgs. y exceso de equipaje)		1.716
Fundación Federación Española de Baloncesto	Carpa solidaria "Basket por África" durante la gira de la Selección Española de Baloncesto		20.000
Fundación Real Madrid	Patrocinio de las Escuelas Socio-Deportivas		98.000
I CARRERA PRONIÑO	Billetes sorteados entre los participantes	12.000	12.000
WOMEN TOGETHER	Colaboración en sus proyectos de microcréditos a mujeres del Tercer Mundo		41.200
Cáritas, Mano a Mano y APMIB	Donación de vajilla de Antigua First Class		173.002
Agencia Española de Cooperación Internacional AECID	Colaboración en todas sus actividades y proyectos		1.100.000
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	Donación	600	
Fundación SERES	Colaboración con sus actividades	18.000	
Fundación Ilusiones - Make a Wish Spain	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos		45.000
Asociación Down Chile21	Transporte de carga para colaboración en sus proyectos (50 kgs.)		613
Centro Internacional de Toledo para la Paz	Colaboración en sus actividades		50.000
AMADEUS	Envío de PCs para proyectos educativos en el Tercer Mundo (2.162 kgs.)		9.202
Foro de Reputación Corporativa	Colaboración en sus actividades	30.000	
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción	Colaboración con sus actividades		30.500
Asociación Española contra el Cáncer	Donación	600	
Asociación de Hogares Nuevo Futuro	Rastrillo 2010 en Lima (Perú) - 800 kgs.		2.840
Fundación Padre Arrupe	Traslado de un niño para asistencia médica		2.236
Delegación española de la OTAN en la U.E	Bazar benéfico		1.498
TOTAL		392.352	3.030.651
Otras:	Organización Nacional de Trasplantes: Transporte de 43 órganos para trasplante		

2010 / APORTACIONES REALIZADAS POR IBERIA EN PROYECTOS DE MEDIO AMBIENTE: 660			
ENTIDAD	COLABORACIÓN	EUROS	VALORACIÓN EN ESPECIE (€)
Proyecto "Life Antidoto"	Traslado a Roma de 5 perros expertos en detención de veneno		160
Fundación Migres - Proyecto de repoblación del Águila pescadora en Doñana	Traslado de Berlín a Madrid de 20 crías de Águila Pescadora		500
TOTAL			660
	Total invertido en proyectos de medioambiente:		660

## Agradecimientos

*Iberia desea agradecer a todos los clientes, accionistas, proveedores, instituciones y empleados que colaboran desinteresadamente con las iniciativas y proyectos socialmente responsables que la compañía pone en marcha cada año.*



### A.3. Plantilla y Relaciones Laborales (a 31-12-10)

#### Por países

PAÍS	Nº EMPLEADOS A 31-12-10	ACUERDO LABORAL	REPRESENTACIÓN SINDICAL
ALEMANIA	60	✓	✓
ARGELIA	1		
ARGENTINA	68	✓	✓
AUSTRIA	4	✓	✓
BELGICA	16	✓	✓
BRASIL	129	✓	✓
CHILE	31	✓	✓
COLOMBIA	14		
COSTA RICA	8		
CUBA	15		
DINAMARCA	7		
ESPAÑA	20.712	✓	✓
EE.UU.	47		
ECUADOR	24		
EL SALVADOR	3		
EGIPTO	9		
FRANCIA	48	✓	✓
GRECIA	10	✓	✓
GUATEMALA	10		
GUINEA ECUATORIAL	8		
HOLANDA	15	✓	✓
IRLANDA	2	✓	✓
ISRAEL	18	✓	
ITALIA	52	✓	✓
MARRUECOS	14		
MEXICO	48	✓	✓
NIGERIA	1		
PANAMA	9		
PARAGUAY	2		
PERU	21		✓
POLONIA	2		
PORTUGAL	24	✓	✓
PUERTO RICO	6		
REINO UNIDO	42	✓	✓
REPUBLICA CHECA	2		
REPUBLICA DOMINICANA	21		
RUMANIA	2		
RUSIA	9		
SENEGAL	8		
SUDAFRICA	11		
SUECIA	4	✓	
SUIZA	18		
TURQUIA	8		
URUGUAY	5	✓	
VENEZUELA	24	✓	✓
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>21.592</b>		

## Plantilla por colectivo, edad y antigüedad

DESGLOSE PLANTILLA POR COLECTIVO			
COLECTIVO	Nº DE PERSONAS	EDAD MEDIA	ANTIGÜEDAD MEDIA
Tierra Nacional	15.111	44,21	17,52
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.966	42,51	17,23
Pilotos	1.617	46,87	17,98
Personal local en el extranjero	880	45,53	13,23
Españoles fuera del territorio nacional	18	43,89	19,06
<b>TOTAL</b>	<b>21.592</b>	<b>44,07</b>	<b>17,33</b>

## Plantilla por negocio

DESGLOSE PLANTILLA POR ÁREA DE NEGOCIO			
COLECTIVO	TIERRA	VUELO	TOTAL
CORPORATIVA	1.095	n.a.	1.095
TRANSPORTE AÉREO	2.881	5.583	8.464
AEROPUERTOS	8.043	n.a.	8.043
MANTENIMIENTO	3.990	n.a.	3.990
<b>TOTAL</b>	<b>16.009</b>	<b>5.583</b>	<b>21.592</b>

## Plantilla por tipo de contrato

DESGLOSE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO	
FIJO A TIEMPO COMPLETO	18.499
FIJO JUBILACIÓN PARCIAL	168
FIJO ACTIVIDAD CONTINUADA TIEMPO PARCIAL	1.333
FIJO DISCONTINUO	3
EVENTUAL	1.589
<b>TOTAL</b>	<b>21.592</b>
Nº de contratos eventuales que han pasado a fijos en 2010	160

## Desglose de la plantilla por cualificación y género 2010

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CUALIFICACION Y GÉNERO 2010						
GRUPO LABORAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALTA DIRECCIÓN	1	9,09%	10	90,91%	11	0,05%
<b>SUBTOTAL ALTA DIRECCIÓN (A)</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
GRUPO SUPERIOR DE GESTORES Y TÉCNICOS	434	39,13%	675	60,87%	1.109	5,14%
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE AERONAVES	36	1,16%	3.055	98,84%	3.091	14,32%
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TIERRA		0,00%	9	100,00%	9	0,04%
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES		0,00%	18	100,00%	18	0,08%
TÉCNICOS DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	26	21,85%	93	78,15%	119	0,55%
TÉCNICOS DE PROCESO DE DATOS	7	14,89%	40	85,11%	47	0,22%
ADMINISTRATIVOS	3.700	66,79%	1.840	33,21%	5.540	25,66%
PVT	46	41,82%	64	58,18%	110	0,51%
SERVICIOS AUXILIARES	452	8,91%	4.623	91,09%	5.075	23,50%
<b>SUBTOTAL TIERRA (B)</b>	<b>4.701</b>	<b>31,10%</b>	<b>10.417</b>	<b>68,90%</b>	<b>15.118</b>	<b>70,02%</b>
L.EXTER.TIERRA	454	51,59%	426	48,41%	880	4,08%
<b>SUBTOTAL TIERRA (C)</b>	<b>454</b>	<b>51,59%</b>	<b>426</b>	<b>48,41%</b>	<b>880</b>	<b>4,08%</b>
<b>SUBTOTAL TOTAL TIERRA (D)</b>	<b>5.156</b>	<b>32,21%</b>	<b>10.853</b>	<b>67,79%</b>	<b>16.009</b>	<b>74,14%</b>
PILOTOS	58	3,59%	1.559	96,41%	1.617	7,49%
TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS	2.967	74,81%	999	25,19%	3.966	18,37%
<b>SUBTOTAL VUELO (D)</b>	<b>3.025</b>	<b>54,18%</b>	<b>2.558</b>	<b>45,82%</b>	<b>5.583</b>	<b>25,86%</b>
<b>TOTAL (A + B + C + D)</b>	<b>8.181</b>	<b>37,89%</b>	<b>13.411</b>	<b>62,11%</b>	<b>21.592</b>	<b>100,00%</b>



## A.4. Certificado de verificación

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

### VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 014/11**

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

**IBERIA L.A.E., S.A**

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010**

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

Y con número de depósito legal: M-18811-2011

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 24 de marzo de 2011, 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-005/11 de fecha 24 de febrero de 2011 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., S.A, 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/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 3 de mayo de 2011

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación  
  
El Director General de AENOR