

Me complace presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2012, la cual refleja las actuaciones, logros y resultados de nuestra actividad empresarial, enfocada a cumplir los Diez Principios del Pacto Mundial.

En Noviembre del 2012, Air Europa se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa internacional voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios, que ya forman parte de nuestra política corporativa.

La cooperación internacional y el compromiso firme con las necesidades detectadas en nuestra sociedad actual dan lugar a nuestras líneas de colaboración con asociaciones y ONG'S, que convierten nuestra predisposición en resultados tangibles en las diferentes áreas de actuación.

Durante el año 2012 hemos incrementado nuestras acciones en materia de responsabilidad social, cooperando con diferentes organizaciones. Cabe destacar la participación del personal de la compañía con la asociación AEA Solidaria, creada por un grupo de trabajadores de la aerolínea con el apoyo de la dirección.

AEA Solidaria ha logrado poner en marcha un nuevo proyecto de cooperación internacional por tercer año consecutivo. Su última acción se desarrollará durante el año 2013, que consistirá en facilitar el desayuno a 187 niños huérfanos (de 3 a 7 años), de una escuela en Akaki (Etiopía).

Por otra parte, Air Europa consciente del compromiso que contrae con sus clientes y el Medio Ambiente, continua con el objetivo de mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, basado en la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente y la participación de todos sus empleados. En este sentido, Air Europa adopta los siguientes principios: **prosperidad económica sostenible, responsabilidad social y protección del Medio Ambiente**, detallados en la **Política de Responsabilidad Social Corporativa**.

Atentamente,



Dña. María José Hidalgo
CEO Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.



MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
2012



ÍNDICE

Presentación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Air Europa	06
Carta de la Directora General	06
1. Perfil de la Organización	07
1.1. Empleados	07
1.2. Cadena de suministros	09
1.3. Principio de Precaución de la declaración de Rio.	10
1.4. Suscripciones	10
2. Identificación y Evaluación de Aspectos.	13
2.1. Estados Financieros	13
2.2. Identificación de Aspectos	13
2.2.1. Aspectos Ambientales.	14
2.2.2. Aspectos Sociales	21
2.3. Comportamiento Ambiental	32
3. Compromiso con las partes interesadas	61
3.1. Clientes	61
3.2. Sociedad	63
3.3. Proveedores.	67
3.4. Administración Pública	67
3.5. Accionistas	68
3.6. Empleados	70
4. Perfil del Informe	73
5. Gobernanca	74
6. Ética e Integridad.	79
7. Anexos	83
7.1. Certificaciones	84

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE AIR EUROPA



CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL

Air Europa se encuentra dentro del holding Globalia Corporación Empresarial, que se constituyó en 1997 como cabecera de un holding en el que se estructuran todas las empresas que lo componen, entre las que también se encuentran Halconviajes.com y Viajes Ecuador, agencias número uno en España, Groundforce, Travelplan y Globalia Mantenimiento, entre otras.

Consciente de la importancia que el Medio Ambiente tiene en el desarrollo sostenible, Air Europa se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse en Enero de 2006 según la norma ISO 14001:2004. El objetivo fundamental de este sistema, es el de minimizar el impacto ambiental que generan todas las actividades, centrándose en la disminución del consumo de recursos naturales.

Reducir en lo posible la contaminación atmosférica es una prioridad de Air Europa. En el sector se nos conoce, entre otras cosas, por el esfuerzo y la firme apuesta que la empresa ha realizado, en la adquisición de los aviones más modernos, lo que sin duda redundará en un uso más eficiente del combustible.

Una muestra más de la implicación de Air Europa con el Medio Ambiente es la obtención en 2012 de la Certificación EMAS, consiguiendo la Verificación del Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental.

La organización participa en diferentes proyectos e iniciativas medioambientales y sociales como el Proyecto OPTA o el Programa Air Planet.

El Proyecto OPTA (Optimized Profile Descent Approaches) está centrado en la utilización de Operaciones de Descenso Continuo en condiciones de densidad de tráfico media y media-alta. Este proyecto se inició en noviembre de 2010 y ha sido realizado por un consorcio de organizaciones formadas por AENA, CRIDA, Boeing R&TE e Ineco, además de Air Europa. A lo largo del Proyecto OPTA también se han realizado estudios de seguridad operacional, medioambientales y económicos. Dichos estudios han demostrado que la implementación del procedimiento propuesto es segura y permite alcanzar beneficios inmediatos medioambientales, de eficiencia del combustible y de predictibilidad sin que conlleve asociado un alto coste de funcionamiento.

El Programa Air Planet, se lleva desarrollando desde hace dos años junto con Boeing, Aena y la ONG Cooperación Internacional. Este proyecto pretende concienciar a los niños de lo importante que es el respeto al medio ambiente y, al mismo tiempo, hacer que valoren los esfuerzos que se realizan para minimizar el impacto medioambiental de la aviación comercial.

Air Europa fue auditada para comprobar la correcta adecuación de la Directiva de las ETS, verificando los datos del 2010, desde entonces hasta la fecha se hace anualmente, con resultado satisfactorio. Air Europa consciente del compromiso que tiene con los clientes y el medio ambiente, lleva años trabajando en reducir las emisiones de CO2. En el año 2012 consiguió una reducción total de emisiones de gases de efecto invernadero del 5,35 por ciento.

Por otro lado la cooperación internacional y el compromiso firme con las necesidades detectadas en nuestra sociedad actual dan lugar a nuestras líneas de colaboración con asociaciones y ONG'S, que convierten nuestra predisposición en resultados tangibles en las diferentes áreas de actuación en las que centran su labor cada una de las mismas.

Todos tenemos derecho a una vida digna, por eso Air Europa está comprometida con los más necesitados, el pasado 2012 la organización ha continuado con su apoyo a los proyectos solidarios de un grupo de trabajadores, que de forma altruista, en colaboración con varias asociaciones y a favor de éstas, han realizado varias acciones recaudando fondos para poder llevar a cabo sus proyectos solidarios.

También durante el pasado año 2012 hemos cooperado, iniciado y renovado convenios de colaboración con organizaciones como: Acoger y Compartir, ASEMA, Mensajeros de la Paz y UNICEF, entre otras.

Por último, cabe señalar que nuestra compañía también se ha visto envuelta en la crisis mundial y en el mes de enero de 2012 Air Europa presentó un ERE, una medida más de las muchas que se tomaron para dar viabilidad a la empresa. No fue una medida fácil de tomar y la compañía trató de que el impacto fuera el mínimo posible, llegando a acuerdos con los sindicatos de todos los colectivos exceptuando el de los pilotos.

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Air Europa es el nombre comercial adoptado por Air España S.A. un año después de la fundación de ésta, en 1984. Las oficinas centrales se encuentran en la sede de Globalia en Palma de Mallorca.

La compañía, cuyo principal servicio es el transporte de pasajeros y carga, opera tanto en línea regular como chárter, ocupando la línea regular el 96,5% de la operación y la chárter el 3,5%. La clasificación de la actividad económica de Air Europa se corresponde con los códigos 5110 y 5223, para transporte de pasajeros y handling respectivamente, según el NACE rev.2.

Air Europa está presente en 3 continentes, Europa, América y África, con 58 destinos en 26 países, siendo las operaciones más significativas y como línea regular en España, Francia, Italia, Reino Unido, Holanda, Portugal, Venezuela, México, Argentina, República Dominicana, Cuba, Brasil.

Actualmente, Air Europa S.A.U es la única compañía de vuelos regulares que es cien por cien española. En el 2012 tenía una flota de 39 aviones con una media de 3 años en la Flota E-195, 4 años en el A-330 y 7 años en la flota B737. Air Europa es líder en Eco eficiencia, sus certificados así lo avalan, además en 2011 la ONG alemana ATMOSFAIR, situó a Air Europa como la aerolínea más eficiente del mundo en vuelos de menos de 800 km, y por lo tanto la más respetuosa con el Medio Ambiente.

La compañía finalizó el año 2012 con una **media de empleados de 2.627 trabajadores** para una operación de 57.824 vuelos, con el resultado de:

Ventas netas: 1.331.712.000 euros
Patrimonio neto: 22.936.000 euros
Deudas a largo plazo: 710.000 euros
Deudas a corto plazo: 8.966.000 euros



Fotografía: Marta Andreu

1.1. EMPLEADOS

Durante el periodo de 2012 la distribución de los empleados según el tipo de contrato y el género fue la siguiente:

Este cuadro computa **todo el personal que ha estado de alta** en AEA del 01 de enero de al 31 de diciembre de 2012.

Tipo de Contrato	Hombre	Mujer
Eventual	408	704
Eventual Discapacitados	3	1
Fijo Discontinuo	0	1
Indefinido Discapacitado	4	6
Indefinido	1.233	1.079
Interino	20	44
TOTAL	1.668	1.835

Este cuadro computa **personal de alta a 31.12.2012**

Tipo de Contrato	Hombre	Mujer
Eventual	161	258
Eventual Discapacitados	3	1
Fijo Discontinuo	0	1
Indefinido Discapacitado	3	5
Indefinido	1102	994
Interino	7	27
TOTAL	1.276	1.286

El **número medio de empleados** de Air Europa **durante el ejercicio de 2012**, desglosado por categorías fue:

	2012
Directivos	18
Mandos intermedios	155
Administrativos	503
Pilotos	479
Tripulantes de Cabina de Pasajero	1.013
Personal de Handling (Aeropuertos)	265
Personal de Mantenimiento	193
otros	1
TOTAL	2.627*

(*) En enero de 2012, Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U. presentó frente a la Dirección General de Trabajo un expediente de regulación de empleo de extinción de relaciones laborales por causas económicas y de producción que afectó a 129 trabajadores.

La distribución por sexos, **al final del ejercicio contable (31 oct 2012)**, del personal y de los Administradores es como sigue:

	2012	
	Mujer	Hombre
Consejeros	2	4
Directivos	2	6
Mandos intermedios	51	91
Administrativos	341	166
Pilotos	13	441
Tripulantes de Cabina de Pasajero	902	277
Personal de Handling	106	167
Personal de Mantenimiento	4	182
Total	1.421	1.334

Distribución de Empleados por zonas

Las actividades de la compañía se desarrollan en los siguientes centros:

- Administrativas y de seguimiento de la operativa, en Lluçmajor.
- Transporte de pasajeros y mercancías en general: operaciones de la aeronave, servicio a bordo.
- Servicio de asistencia en tierra a pasajeros, equipajes y aeronaves, Autohandling, en los aeropuertos.
- Mantenimiento de las aeronaves en aeropuertos.
- Oficinas de ventas en los aeropuertos.

CENTRO	ACTIVIDAD	*PERSONAL
Oficinas AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI Son Noguera, Ctra. Arenal-Lluçmajor, Km 21,5. 07620 - Lluçmajor (Illes Balears)	Oficinas AEA Lluçmajor	286,43
Aeropuerto de Son Sant Joan 07000 -Palma de Mallorca (Illes Balears)	Handling, Oficina de Ventas, Mantenimiento, Tripulaciones y Operaciones	527,20
Aeropuerto de Málaga Pablo Ruiz Picasso 29004 - Málaga (Málaga)	Handling, Oficina de Ventas y Tripulaciones	73,36
Aeropuerto El Altet 03071 - El Altet (Alicante)	Handling y Oficina de Ventas	11,53
Aeropuerto de Ibiza 07800 - San José- Ibiza (Illes Balears)	Handling y Oficina de Ventas	18,11
Aeropuerto de Mahón 07700 - Mahón - Menorca (Illes Balears)	Handling y Oficina de Ventas	6,45
Aeropuerto de Santiago Lavacolla 15706 - Santiago de Compostela (A Coruña)	Handling, Oficina de Ventas y Tripulaciones	28,46
Aeropuerto de Valencia - Manises 46940 - Manises (Valencia)	Handling y Oficina de Ventas	40,60
Aeropuerto del Prat 08820 - Barcelona	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	127,53
Aeropuerto de Gran Canaria Telde 35200 - Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	134,63
Aeropuerto de Madrid Barajas 28042 - Madrid	Handling, Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	1105,22
Aeropuerto reina Sofía 38610 - Granadilla (Tenerife Sur)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	107,21
Aeropuerto Arrecife de Lanzarote 35500 - Lanzarote (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,31
Aeropuerto Sondika 48150 - Bilbao (Vizcaya)	Oficina de Ventas	3,48
Aeropuerto de Fuerteventura 35600 - Puerto del Rosario (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,00
Aeropuerto de Granada 18329 - Chauchina (Granada)	Oficina de Ventas	1,00
Aeropuerto de Asturias 33400 - Avilés (Asturias)	Handling y Oficina de Ventas	13,85
Aeropuerto de los Rodeos 38712 - La Laguna - Tenerife Norte (S.C. de Tenerife)	Oficina de Ventas	3,88
Aeropuerto de Peinador 36318 - Vigo (Pontevedra)	Oficina de Ventas	4,00
Aeropuerto de Sanjurjo 50011 - Zaragoza	Oficina de Ventas	0,39
Aeropuerto de Sevilla 41007 -San Pablo- (Sevilla)	Oficina de Ventas	2,04
Aeropuerto de Salamanca 37181 - Matacán - (Salamanca)	Handling	0,55

* En la columna de personal se incluyen decimales porque son medias anuales. Por un lado, en algunos colectivos se incrementa o disminuye el número de empleados en función de la época del año. Y por otro lado, hay trabajadores que no desempeñan su labor las 40 horas semanales bien por contrato, bien por reducciones de jornada.

* A causa del ERE que sufrió la compañía en 2012, todos los centros disminuyeron el número de trabajadores. Bases como ALC, MAH, cerraron totalmente, TFS, cerró la base de Mantenimiento y ZAZ, la oficina de ventas.

Nota: En aquellas bases donde Air Europa opera de forma regular tiene un Delegado para la parte comercial y otro para Handling de Pasajeros.

Porcentaje del total de los empleados cubiertos por un convenio colectivo

El 100 % de la plantilla de Air Europa está cubierta por los convenios colectivos que existen en la organización.

1.2. CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Air Europa aprovecha las sinergias que nos proporciona pertenecer a Globalia Corporación Empresarial para la selección y evaluación de proveedores, según unas directrices comunes al grupo, manteniéndose los registros de los resultados de las evaluaciones y otras acciones necesarias que se derivan de las mismas.

Gestión de las Compras

Air Europa, gestiona todas las compras a través de la Dirección de Compras del grupo y tiene definido un procedimiento de "Compras y Evaluación de Proveedores" en el que se define el tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido.

El procedimiento de "Compras y Evaluación de Proveedores" tiene el objeto por un lado de asegurar el cumplimiento y eficacia de lo descrito en la documentación de Calidad y Medio Ambiente, y por otro lado que el Sistema de Calidad y Medio Ambiente se ajuste a la normativa de referencia. El procedimiento de compras es de aplicación a las compras de productos realizadas en Air Europa, de impacto directo en la posterior realización del servicio final, teniendo en cuenta además otros factores, como son los medioambientales. Para aquellos productos o servicios que afectan a la aeronavegabilidad y a la seguridad operacional (tanto en vuelo como aeroportuaria), los responsables de la compra o contratación del servicio, han establecido procedimientos donde se determina el cumplimiento de las especificaciones técnicas para una correcta utilización durante la operación.

Paralelo a este procedimiento general, cada Dirección de Air Europa ha establecido el protocolo a seguir para la elaboración de los contratos con sus proveedores. En los contratos o pedidos quedan detalladas, como mínimo, las especificaciones del producto o servicio requerido, para que la compañía pueda hacer un seguimiento durante la prestación del servicio o del producto (Service Level Agreement).

Cumplimiento Legal

En Air Europa, los acuerdos se realizan siempre por escrito, detallando las actividades contratadas y los requisitos

aplicables. El departamento que contrata se asegurará que la empresa contratada tiene las aprobaciones y/o autorizaciones necesarias y tiene los recursos y competencias correspondientes para llevar a cabo las actividades por las que se le ha contratado.

Los departamentos que realizan algún tipo de acuerdo con otra empresa, lo ponen en conocimiento de la Dirección de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, para incluirlo en su programa de auditorías y/o inspecciones y en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional si fuera necesario.

Por otro lado, los contratos o acuerdos con los proveedores siempre llevan adjunto, y firmado por ambas partes, el Anexo de Confidencialidad y el Anexo de Prestación de Servicios por cuenta de Terceros para así dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 (LOPD)

Proveedores principales:

- Sistemas de distribución de reservas
- Proveedores de formación
- Proveedores de sistemas informáticos
- Agentes de handling
- Otras compañías aéreas
- Suministradores de combustible
- Empresas de catering
- Empresas de limpieza
- Simuladores de vuelo
- Mantenimiento Aeronáutico
- Brokers
- Fabricantes de aviones

Cambios significativos en la cadena de suministradores en 2012

Durante 2012 no hubo ningún cambio significativo en lo que a la cadena de suministradores se refiere, salvo el cierre de las bases de MAH y ALC que eran de Air Europa y pasaron a ser gestionados por otros proveedores:

- En Julio de 2012, se cerró la base de MAH, pasando a realizarse el handling de rampa y pasajeros con la empresa Acciona Airport Services.

- El 15 de Noviembre de 2012, se cierra la base de ALC, pasando a realizarse el handling de rampa y pasajeros con la empresa Menzies Aviation.
- En agosto de 2012, debido al cese de la actividad de Newco Airport Services en el aeropuerto de VGO, se contrata a Iberia para la asistencia de Handling de Rampa y Pasajeros en el mencionado aeropuerto.
- En verano 2012 Groundforce Calderón Cargo cierra su base en Madrid y la nueva empresa que se contrató fue WFS.



Nuevas Rutas

A lo largo de 2012, se han iniciado nuevas rutas de medio y largo radio, con salida desde el aeropuerto de Madrid: Viru Viru (VVI) en Bolivia, Bruselas (BRU) en Bélgica y Ginebra (GVA) en Suiza, por lo que se han iniciado acuerdos con proveedores de handling en estas bases.

1.3. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN DE LA DECLARACIÓN DE RÍO:

Air Europa, consciente de la importancia del medio ambiente y el desarrollo, cumple con el principio 15 de la Declaración de Río. Con el fin de proteger el medio

ambiente mantienen objetivos e indicadores que se reflejan en la Declaración Medioambiental de Air Europa, que se puede consultar en su página web www.aireuropa.com. Por otro lado y dando un paso mas nos hemos adaptado con éxito a los requisitos establecidos en la versión EMAS III. Esta verificación acredita que cumplimos con el Reglamento Europeo de gestión y auditoría (EMAS), que promueve la mejora del comportamiento ambiental de las organizaciones de todos los sectores.

1.4. SUSCRIPCIONES

Air Europa, en su afán de dar cumplimiento a principios Medioambientales, Sociales y Económicos, está adherida al Reglamento EMAS, al Unglobal Compact, Madrid Excelente y la ISO 14001:2004.

Por otro lado, forma parte de asociaciones relacionadas con el sector al que pertenece: la aviación.



Asociación Internacional de Transporte Aéreo, cuya misión es representar, liderar y servir a la industria aérea. La visión consiste en ser la fuerza para la creación de valor y el impulso a la innovación en una industria de transporte aéreo seguro y rentable, sostenible y que enriquezca nuestro mundo.

En representación de la industria de las aerolíneas: mejora la comprensión de la industria del transporte aéreo entre los tomadores de decisiones y aumenta la conciencia de los beneficios que la aviación aporta a la economía nacional y global. Defiende los intereses de las compañías aéreas de todo el mundo.

Lidera la industria de las aerolíneas: desde hace casi 70 años, ha desarrollado normas comerciales globales en los que se basa la industria del transporte aéreo. El objetivo es ayudar a las compañías aéreas mediante la simplificación de los procesos y aumentar la comodidad de los pasajeros y reducir los costos y mejorar la eficiencia.

Sirviendo a la industria de las aerolíneas: ayudando a las compañías aéreas para operar de manera segura, eficiente y económica de acuerdo con reglas claramente definidas. Se ofrece apoyo profesional a todos los interesados de la industria con una amplia gama de productos y servicios de expertos.

En ese sentido, Air Europa pertenece a un grupo de trabajo llamado IFQP: en 2010 la compañía entró en el pool de IATA para las auditorías de combustible a nivel mundial, IFQP (IATA Fuel Quality Pool), con dos Inspectores, que pertenecen a la Dirección de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. De esta manera, Air Europa asegura que todos los proveedores de combustible de los aeropuertos a los que volamos cumplen con los estándares más altos de la industria.



Air Europa es miembro de pleno derecho de esta Alianza global de aerolíneas que brinda, a los clientes de las aerolíneas asociadas, acceso a una amplia red global con más destinos, más frecuencias y una gran red de conexiones.

En 2007 Air Europa entró a formar parte de la alianza SkyTeam como compañía asociada y desde 2010 ya es miembro de pleno derecho. Actualmente la alianza cuenta con 19 aerolíneas. SkyTeam cuenta con más de 15.000 vuelos diarios y 1.000 destinos en 187 países. Las 19 aerolíneas socias de SkyTeam permiten viajar por el mundo de una mejor manera, ya sea por motivos personales o para realizar negocios a nivel global. En la alianza, las aerolíneas trabajan conjuntamente para ofrecer el mejor servicio.

SkyTeam lanzó su emblemática iniciativa orientada al cliente, SkyPriority, en marzo de 2012. Al ofrecer una serie de servicios superiores de aeropuerto para los clientes Elite Plus, de Primera Clase y Clase Ejecutiva, ahora SkyPriority se ha implementado en el 75% de la red mundial de SkyTeam y estará disponible en cada uno de los 1000 destinos mundiales de SkyTeam a finales de 2013.

SkyTeam le dará la bienvenida a Garuda Indonesia como su 20º miembro en marzo de 2014. La aerolínea nacional de Indonesia, Garuda, será el segundo miembro del sudeste asiático.

Air Europa colabora activamente en el grupo de Responsabilidad Social Corporativa de SkyTeam, aportando sus ideas y acciones que se pueden tomar de forma conjunta.



ACETA: Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo.

ACETA se funda en el año 2004. Las 8 compañías miembros de ACETA representan el 85% de los pasajeros transportados en España, proporcionan empleo directo a cerca de 30.000 personas; disponen de una flota de 385 aviones de última generación, más seguros, eficientes y respetuosos con el medio ambiente; y su facturación anual ascendió a 8.000 millones de euros en 2010. La misión de ACETA es defender y fortalecer los intereses de nuestras compañías asociadas. Es parte de un sector de gran trascendencia social e indudable impacto económico en nuestro país, soporte indispensable del turismo, nuestra principal industria. A tal efecto, es el interlocutor cualificado ante la Administración y los proveedores de servicios aeroportuarios.

Contribuye con las propuestas y alegaciones a la elaboración y desarrollo de las normas y decisiones que afec-

tan al transporte aéreo. Participa en los planes de desarrollo del sector; en foros de debate y decisión.

Impulsa de manera decidida estándares de calidad que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, beneficiando con ello a la economía del país y mejorando el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos.

Apoya una estrategia de desarrollo sostenible basada en las nuevas tecnologías, la eficiencia de las infraestructuras, la efectividad de las operaciones y medidas económicas positivas. (IATA)

Comparte la propuesta conjunta de la industria de un enfoque sectorial global para el transporte aéreo como parte del acuerdo post Kioto.

Contribuye a sensibilizar a la opinión pública sobre la importancia del transporte aéreo, y su capacidad para crear empleo y riqueza.

Es una organización sin ánimo de lucro cuyo único objetivo es proporcionar guía experta en seguridad, de forma imparcial e independiente, así como recursos para la industria aeroespacial y la aviación.

La Fundación se encuentra en una posición única para identificar problemas de seguridad globales, establecer prioridades y actuar como un catalizador para resolver los problemas a través de la recopilación de datos y el intercambio de información, la formación, la defensa y las comunicaciones.

La Fundación se ha ganado el respeto de todo el mundo por su efectividad en la reducción de las diferencias culturales y políticas. Hoy en día, la fundación cuenta con más de 1000 miembros en 150 países. La Fundación tiene su sede en Alexandria, Virginia, EE.UU., cuenta con una oficina regional en Melbourne, Australia.



La compañía participa continuamente en proyectos relacionados con su compromiso con el medio ambiente:

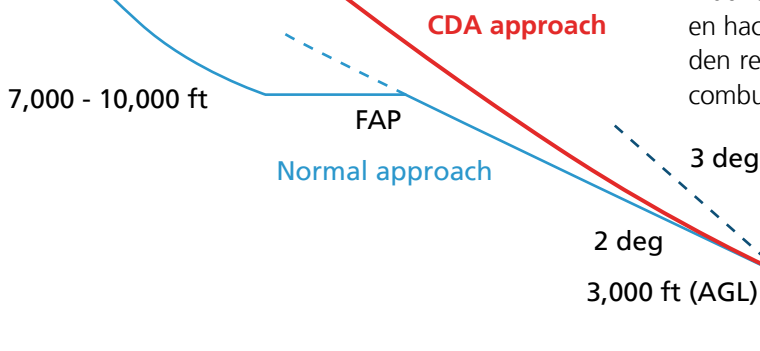
- Participación en el Proyecto AIR PLANET:

Air Europa lleva desarrollando desde hace dos años junto con Boeing, Aena y la ONG Cooperación Internacional, el programa Air Planet. Este proyecto pretende concienciar a los niños de lo importante que es el respeto al medio ambiente y, al mismo tiempo, hacer que valoren los esfuerzos que se realizan para minimizar el impacto medioambiental de la aviación comercial, llevando a cabo un concurso de concienciación, en el que participan varios colegios de la Comunidad de Madrid.



Participación en el Proyecto OPTA: Air Europa ha participado en el proyecto OPTA (Optimized Profile Descent Approaches) centrado en la utilización de Operaciones de Descenso Continuo en el aeropuerto de Palma de Mallorca en condiciones de densidad de tráfico media y media-alta.

A lo largo del Proyecto OPTA, se han realizado estudios de seguridad operacional, medioambientales y económicos. Dichos estudios han demostrado que la implementación del procedimiento propuesto es segura y permite alcanzar beneficios inmediatos medioambientales, de eficiencia del combustible y de predictibilidad sin que conlleve asociado un alto coste de funcionamiento.



Aproximaciones Verdes, Air Europa participa en el proyecto RETACDA-2, para la reducción de las emisiones de CO2 y ahorro de combustible en el aeropuerto de Madrid-Barajas. Estas maniobras consisten en hacer descensos continuos, que pretenden reducir las emisiones de CO2, ahorrar combustible y reducir las emisiones acústicas en el área del aeropuerto.



Proyecto DORIS del Programa AIRE: en mayo de 2008 Air Europa fue pionera en participar en el programa AIRE, un proyecto conjunto entre la Aviación Federal de EE.UU. y la comisión Europea con el objetivo de ensayar nuevos procedimientos encaminados a reducir emisiones, ser más respetuosos con el medio ambiente y reducir el consumo de combustible. Tras participar en varias campañas de pruebas durante estos últimos años, Air Europa ha tomado parte en el proyecto DORIS (Dynamic Optimization of the Route in Flight), englobado en el Programa AIRE que pretende validar los procedimientos demostrados durante estos años. Los resultados han sido muy satisfactorios, confirmando un ahorro medio por vuelo cercano al 2.5%, equivalente a 995 Kg de combustible y más de 3.000Kg de emisiones de CO2.

2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS

Basándonos en la identificación de aspectos, Air Europa ha desarrollado esta declaración, que tiene en cuenta los 10 principios del Pacto Global, abordando los temas de Medio Ambiente, Financieros, Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo, Derechos Humanos y Sociedades.

2.1. ESTADOS FINANCIEROS

Air Europa está comprometida con la prosperidad económica sostenible:

- Somos responsables de nuestros resultados financieros y garantizamos la transparencia en la información que proporcionamos.
- Nos asociamos con organizaciones locales, nacionales e internacionales para ayudar a construir y fortalecer las comunidades que servimos a través del empleo y el crecimiento económico.
- Actuamos con integridad y nos esforzamos en ganarnos la confianza de nuestros clientes.
- Air Europa hace de la Seguridad Operacional y de la Calidad un elemento prioritario en la cultura de la compañía.

La organización es responsable de sus resultados financieros y garantiza la transparencia en la información que proporciona, manteniendo la ética en sus negocios, por lo que no existen impactos en este ámbito.

Air Europa mantiene los sistemas de gestión necesarios para obtener unos resultados económicos satisfactorios. Las cuentas de la compañía son públicas, están auditadas por Ernest & Young y se pueden consultar en el Registro Mercantil.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS:

Dada las certificaciones Medioambientales con las que cuenta Air Europa, hemos dividido en dos partes la identificación de aspectos. Por un lado tenemos los Medioambientales y por otro el resto: de Prácticas Laborales y Ética de Trabajo, Derechos Humanos, Sociedades y Responsabilidad del Producto. Esto es debido a que los criterios que se han utilizado para la identificación han sido distintos a los Aspectos relativos al Medio Ambiente. A continuación se detallará primero cómo se ha realizado la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales y más adelante, el resto.



Fotografía: Marta Andreu

2.2.1. Aspectos Ambientales

Se define como aspecto ambiental cualquier elemento de las actividades de Air Europa que pueda interactuar con el Medio Ambiente. Un impacto ambiental es cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades y servicios de la organización.

Para disponer de la mayor información posible a la hora de controlar el sistema de gestión ambiental se identifican todos los aspectos ambientales, tanto los de la compañía (aspectos directos) y los de los proveedores, contratistas y los que pueden trabajar en nuestras instalaciones (aspectos indirectos) como aquellos generados como consecuencia de las actividades de Air Europa, cuando se ocasione fuera de las condiciones normales, debido a situaciones de emergencia (aspectos potenciales, asociados a situaciones de riesgo).

En el Procedimiento General "Identificación y Evaluación de los Aspectos Ambientales" se definen los mecanismos por los cuales se van a identificar, evaluar y registrar sus aspectos ambientales. El proceso para la identificación de los aspectos medioambientales consideran, cuando sea relevante, los siguientes vectores:

- Consumo de Recursos Naturales
- Emisiones Atmosféricas
- Residuos
- Ruidos
- Vertidos

La identificación se registra en la Ficha de Aspectos Ambientales y anualmente se revisa la información disponible para proceder a una nueva evaluación. Adicionalmente, siempre que se produzca una modificación en alguna actividad de AEA, se realizará una evaluación extraordinaria.

A partir de los aspectos ambientales identificados, se determina la significancia de sus impactos mediante una evaluación en base a unos criterios ya establecidos:

Para situaciones normales (SN)

- C1 Toxicidad: peligrosidad de contaminante
- C2 Frecuencia
- C3 Cantidad
- C4 Influencia sobre el medio receptor

Para situaciones anormales (SA) y de emergencia (SE)

- C1 Probabilidad de Ocurrencia
- C2 Gravedad en cuanto a la afección al medio
- C3 Detección (Tipos de detectores)
- C4 Elementos de Contingencia

Todo lo que supere el criterio de significancia, será considerado como significativo, aunque ello no quiere decir que no se haga seguimiento a otros aspectos ambientales.

Al valorar la importancia de los impactos de los aspectos ambientales de las actividades y servicios de AEA, se tienen en cuenta no sólo las condiciones normales de funcionamiento, sino también las condiciones anormales y de emergencia.

Aspectos ambientales directos: Aspecto ambiental asociado a las actividades y servicios de la organización misma sobre los cuales ésta ejerce un control directo de gestión.



Los aspectos directos derivados de la identificación y evaluación de la actividad de 2012, son los siguientes:

CONSUMOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Agua potable	- Suministro del avión - Servicios, duchas - Lavado exterior de equipos tierra, vehículos y aeronaves	Avión, Handling, Oficinas, Mantenimiento	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Combustible Aeronave	- De la operación del vuelo	Avión	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Electricidad	- Luminarias, equipos y climatización	Oficinas	Todas	Agotamiento de recursos naturales. (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil, Gasolina	- Equipos y vehículos de tierra de Handling y Mantenimiento	Mantenimiento y Handling	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil, Gasolina	- Vehículos: Servicios a Bordo MAD, Jefe de Escala MAD y Dirección de Operaciones Lluçmajor	Oficinas	Madrid y Lluçmajor	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	S
Gasoil, Gasolina	- Vehículos: Área Técnica de Operaciones	Oficinas	Palma y Madrid	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Papel	- Uso Administrativo	Handling, Mantenimiento y Oficinas	Todas	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Emissiones de CO ₂	- De equipos y vehículos tierra	Handling	Todas	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emissiones de CO ₂	- De equipos y vehículos tierra	Mantenimiento	Todas	Calentamiento global Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emissiones de CO ₂	- De vehículos: Servicios a Bordo MAD, Jefe de Escala de MAD, Dirección de Operaciones Lluçmajor y Área Técnica de Operaciones de PMI y MAD	Oficinas	Madrid, Palma y Lluçmajor	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global, cambio climático. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emissiones de CO ₂	- De Aeronaves	Avión	Todas	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global, cambio climático. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Fugas de Gases Refrigerantes	- Equipos de aire acondicionado	Todas menos Avión	Todas	Agotamiento de la capa de ozono-calentamiento global	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Absorbentes especiales	- Trapos y absorbentes contaminados de mantenimiento de aeronaves.	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	S
Absorbentes especiales	- Trapos y absorbentes del mantenimiento de equipos tierra de Handling	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Absorbentes especiales	- Trapos y absorbentes del taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aceites	- Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aceites	- Mantenimiento de equipos y vehículos de tierra	Handling	VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Adhesivos, resinas, sellantes y silicona	- Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Adhesivos, resinas, sellantes y silicona	- Taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles	- Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aerosoles	- Mantenimiento de equipos y vehículos de tierra	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aerosoles	- Taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Banales	- Resto de residuos no separables, incluido servicios a bordo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Baterías Plomo	- Mantenimiento y Handling	Mantenimiento y Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Baterías NI-MH	- Handling	Handling	Todas		N/S
Botiquín caducado	- Botiquín del avión. Almacén MMTO	Avión	PMI	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Peligro potencial humano	N/S
Cartón	- Embalajes almacén de mantenimiento aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Combustibles	- Mantenimiento de aviones, equipos y vehículos de tierra. Lodos con restos de Hidrocarburos	Mantenimiento y Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Chatarra y piezas	- Piezas rotas, chatarra	Mantenimiento y Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Disolventes	- Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	- Taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	- Mantenimiento de equipos y vehículos de tierra	Handling	VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Envases Contaminados	- Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Envases Contaminados	- Taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Envases Contaminados	- Mantenimiento de equipos y vehículos de tierra	Handling	VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Envases urbanos	- Envases en general incluyendo Servicios a bordo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Equipos electrónicos	- Cambio de ordenadores e impresoras	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Explosivos	- Piezas de carácter explosivo que caducan en el almacén de MMTO	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Objeto peligroso para la vida.	N/S
Filtros biológicos	- Mantenimiento aeronaves	Mantenimiento	PMI	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Filtros de Aceite	- Mantenimiento aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Filtros de Aceite	- Mantenimiento de equipos y vehículos de tierra	Handling	VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Filtros de Aire	- Mantenimiento de equipos y vehículos de tierra	Handling	VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	- Iluminaria de instalaciones y aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	- Iluminaria oficinas	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Generadores de Oxígeno desactivados	- Mantenimiento aeronaves y almacén de Mantenimiento	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Grasas	- Mantenimiento aeronaves y almacén de Mantenimiento	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Halón	- Extintores de aviones que han sido utilizados o que está caducados	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Líquido anticongelante	- Mantenimiento equipos tierra	Handling	SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Líquido de frenos	- Mantenimiento equipos tierra	Handling	SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Maderas	- Mantenimiento almacén	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Neumáticos usados	- Neumáticos usados del avión	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Neumáticos usados	- Neumáticos usados de los equipos y vehículos de tierra	Handling	VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Papel	- Uso administrativo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas, Baterías Ni-Cd)	- Equipos a pilas	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas, Baterías Ni-Cd)	- Equipos a pilas	Handling, Oficinas de Ventas y Oficinas en general	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas Botón	- Equipos a pilas	Oficinas Ventas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Pilas Botón	- Equipos a pilas	Oficinas	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pinturas y pinturas caducadas	- Taller de Instrucción de Mantenimiento y equipos y vehículos de tierra	Instrucción de Mantenimiento y Handling	Llucmajor y todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pinturas y pinturas caducadas	- Mantenimiento de aeronave	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Reactivo de laboratorio	- Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Reactivo de laboratorio	- Taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Tóner	- Fotocopias e impresiones	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vehículos y equipos	- Para desguace	Mantenimiento y Handling	Todas las bases de Mantenimiento y VLC y SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S N/S
Vidrio	- Botellas de vidrio	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	
Voluminoso	- Cambio de mobiliario	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	

RUIDOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Ruido	- Oficinas, vehículos, equipos tierra y aeronave	Todas	Todas	Molestias que pueden afectar a la salud o al bienestar de la población	N/S

VERTIDOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Aguas de lavado de equipos	- Lavado exterior de equipos tierra y vehículos.	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas Sanitarias	- Aguas de vestuarios, baños y limpieza de instalaciones	Todas	Todas menos Lluccmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas con resto de De-Icing	- Realización de de-Icing, anti-icing	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas de lavado de aviones	- Lavado exterior de aeronaves	Avión	PMI y TFS	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas residuales del Avión	Uso de los baños del avión	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

Aspectos ambientales indirectos, aspecto ambiental originado como consecuencia de la interacción entre la organización y terceros en que pueda influir en un grado razonable la organización. Durante la evaluación de los aspectos indirectos, no ha resultado significativo ninguno de ellos, debido a que, de algunos de ellos no ha habido y de los que sí que ha habido alguna cantidad, no ha resultado significativo en la evaluación. Los aspectos indirectos derivados de su identificación, son los siguientes:

CONSUMOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Gasoil/Gasolina	- Calefacción	Oficinas	Lluccmajor	Agotamiento de recursos naturales	N/S

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Emisiones de las Calderas y grupo electrógeno	- Calefacción	Oficinas	Lluccmajor	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global-cambio climático	N/S
Fugas de Gases Refrigerantes	- Equipos de aire acondicionado	Todas (menos avión)	Todas	Agotamiento de la capa de ozono-calentamiento global	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Medicamentos Caducados	- Productos de farmacia	Todas (menos avión)	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Peligro potencial humano	N/S
Residuos de construcción y demolición	- De la realización de obras	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

Aspectos ambientales potenciales, aspecto ambiental que se podría generar como consecuencia de un accidente o incidente con repercusiones medioambientales. Los aspectos potenciales derivados de la identificación y evaluación, son los siguientes:



EMISIONES ATMÓSFERICAS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Incendios	- Equipos, aeronaves e instalaciones	Todas	Todas	Emisión de gases tóxicos	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Incendios	- Residuos derivados del incendio de instalaciones, vehículos o aeronave (restos, partes quemadas de objetos)	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

VERTIDOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Incendios	- Vertidos de los productos utilizados para la extinción de incendios de instalaciones, vehículos o aeronave	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertidos de sustancias inflamables	- Queroseno, aceites y sustancias inflamables, en el almacén de residuos y repostaje	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertidos de sustancias tóxicas y peligrosas no inflamables	- Sala de almacenaje de sustancias no inflamables tóxicas líquidas almacén y línea	Mantenimiento y handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertido Inflamable / No inflamable	- Queroseno, aceites y sustancias inflamables, en suelo, plataforma apto (repostaje) y oficinas	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

De todos los aspectos significativos se han establecido indicadores para 2013, por actividad y en todos los emplazamientos.

Referente al aspecto Pilas Botón de las Oficinas de Ventas, a pesar de que su resultado tras la evaluación ha sido significativo, no se realizará seguimiento mediante indicador, ya que, sólo se dio en el año 2012 y en una oficina de ventas concretamente.

El resultado de estos indicadores se presentará en la

declaración que se elaborará en el año 2014, con el comportamiento ambiental de 2013.

En el procedimiento general "Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales" se especifica cómo se realizará la identificación de los aspectos de los Proveedores y Contratistas, y en el procedimiento "Control de Aspectos de Contratistas y Proveedores" se establece el sistema de información y seguimiento sobre las especificaciones medioambientales que han de seguir los contratistas que trabajen en nombre de AEA o dentro de las instalaciones de AEA.

2.2.2. Aspectos Sociales

Después de realizar un brainstorming entre varios representantes de la compañía, se decidió escoger los siguientes aspectos para desarrollarlos en esta Declaración, por considerar que son los que más se ajustan a la realidad de la empresa.

- **Prácticas laborales y ética del trabajo**
 - Empleo
 - Relaciones empresa / trabajadores
 - Salud y Seguridad en el Trabajo
 - Formación e Instrucción
 - Prácticas Laborales
- **Derechos Humanos**
 - No discriminación
 - Libertad de asociación y negociación colectiva
 - Trabajo Infantil
- **Sociedad**
 - Comunidades Locales
 - Lucha contra la corrupción
 - Políticas de Calidad y Medio Ambiente Públicas
 - Comportamiento anticompetitivo
- **Responsabilidad del Producto**
 - Salud y Seguridad del Cliente
 - Comunicaciones de Marketing
 - Privacidad del Cliente
 - Cumplimiento con la normativa

Los criterios de evaluación se han establecido teniendo en cuenta los grupos de interés para la compañía, asignando una puntuación extra a aquellos aspectos para los que hay legislación.

Para esta evaluación de aspectos se han tenido en cuenta los grupos de interés Estratégicos y las Instituciones y Autoridades:

ESTRATÉGICOS	Instituciones y Autoridades
Clientes	Administraciones Públicas
Empleados	AENA
Cuadro Directivo	AESA
Proveedores / subcontratistas	Gobiernos

Se establecieron dos tipos de criterios, que otorgaron una puntuación de 0 a 3 por grado de importancia del aspecto:

- **Criterios de Priorización Interna:** donde los empleados y el cuadro directivo valoraron la importancia de cada uno de los aspectos dentro de la organización.
- **Criterios de Priorización Externa:** donde los clientes, proveedores e Instituciones y Autoridades valoraron la importancia de cada aspecto desde su punto de vista.

- **Legislación:** a cada aspecto que lleva una legislación asociada, se le han otorgado 3 puntos más.

A continuación se muestra el resultado de la evaluación, es decir, los aspectos ordenados por grado de importancia, en función de la puntuación recibida, encabezando la lista aquellos que obtuvieron la puntuación más alta.

ASPECTOS EVALUADOS

Aspectos Evaluados en Orden de Importancia

Salud y Seguridad del Cliente
 Trabajo infantil
 Cumplimiento de la normativa
 Salud y Seguridad en el Trabajo
 Empleo
 Formación e instrucción
 No discriminación
 Privacidad del Cliente (LOPD)
 Lucha contra la corrupción
 Relaciones empresa/trabajadores
 Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas
 Comunicaciones de Marketing
 Libertad de asociación y negociación colectiva
 Comunidades locales
 Prácticas laborales

Salud y Seguridad del Cliente

Air Europa consciente del compromiso que contrae con sus clientes establece el objetivo general de implantar y mantener un sistema de calidad y medio ambiente, además de utilizar todos los recursos necesarios para garantizar que el servicio que ofrece sea seguro y fiable.

Todas las áreas de la compañía están certificadas por la Norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, así como también contamos con la Certificación EMAS y Madrid Excelente, de Responsabilidad Social Corporativa, por lo que las distintas actividades, son controladas periódicamente tanto con auditorías como por inspecciones.

Air Europa cuenta con un sistema de aseguramiento que regula las operaciones de vuelo y el mantenimiento aeronáutico, cumpliendo siempre con las normativas nacionales (EASA) e internacionales.

Por otro lado cuenta con la certificación IOSA (IATA's Operational Safety Audit) que pone de manifiesto la alta gestión sobre la Seguridad y la Calidad llevada a cabo por la organización.

Air Europa cuenta con dos comités de seguridad de vuelo, que velan por la seguridad de nuestros clientes.

Comité de Seguridad de Vuelo

Comité Técnico de Seguridad de Vuelo:

Anualmente Air Europa realiza el Comité de Calidad y Medio Ambiente donde se comentan, además de aspectos de Seguridad, todos los referentes a la calidad tanto en su versión de aseguramiento, como de atención al cliente.



Fotografía: Marta Andreu

Trabajo Infantil

La compañía apoya y respeta la protección de los **De-
rechos Humanos** fundamentales, dentro de su ámbito de influencia, por lo que tampoco existe ningún impacto en cuanto a abusos o trabajo infantil. Los grupos de interés de Air Europa están muy sensibilizados con este aspecto, al igual que con los otros principios del Unglobal Compact. Es por ello que, si bien ya en los contratos a los Proveedores figuran unas cláusulas medioambientales, también figurarán en breve, los 10 Principios del Unglobal Compact, entre los cuales, está que los proveedores deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Cumplimiento de la Normativa

El conocimiento de las disposiciones legales es esencial para dar cumplimiento con la legislación que nos aplica y así poder cumplir con lo exigido.

Air Europa ha establecido un Procedimiento para la "Identificación y Evaluación de Requisitos Ambientales" donde se define la metodología establecida para la identificación, el acceso y el cumplimiento de todos los requisitos legales y otros requisitos a los que Air Europa esté sujeta, aplicables a los aspectos ambientales de sus actividades, procesos, productos realizados e instalaciones con incidencia ambiental.

Por otro lado Air Europa, identifica otras Normativas que le aplica a través de la página web del Ministerio de Fomento, en el apartado Áreas de Actividad y dentro de éste, Aviación Civil, Normativa.

Para la identificación de los requisitos aplicables según la IATA, se realiza a través de la página de la IATA, en la sección Programs donde aparece IATA Operational Safety Audit (IOSA).

A medida que se realicen cambios en la Normativa Vigente, se adaptará la documentación correspondiente, efectuando las revisiones oportunas.

Salud y Seguridad en el trabajo

La compañía aprovecha las sinergias del Grupo Globalia para llevar a cabo las tareas Prevención de Riesgos Laborales. Para ello ha desarrollado un Plan de Prevención, que es una herramienta integradora que conduce a aumentar la conciencia preventiva de todos los miembros de la organización desde el conocimiento y asunción de sus responsabilidades en esta materia.

Con este plan de Prevención de Riesgos Laborales, se pretende dotar a la compañía de una herramienta básica de acción permanente con tres objetivos claros:

- Reducir la siniestralidad
- Realizar una mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Colaborar en la mejora de la productividad, elevando los niveles de eficiencia y reduciendo costes

Las responsabilidades en materia preventiva están jerarquizadas desde la Dirección hasta el último miembro de la organización. De esta manera se asegura la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos, el seguimiento de las actividades preventivas, la incorporación de nuevos aspectos de seguridad y salud al plan, etc. Así como todas las tareas derivadas de auditorías e inspecciones periódicas, para verificar el cumplimiento del Plan y de la normativa en esta materia.

Cada una de las Direcciones de Air Europa, cuenta con un Oficial de Prevención, al que se le han asignado unas atribuciones, descritas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales

La política de la compañía garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores, en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo. Las medidas de vigi-

lancia y control de la salud de los trabajadores, se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud. Los datos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores nunca se usan en perjuicio o discriminación de los mismos.

La compañía ha establecido protocolos de actuación para la protección de trabajadores especialmente sensibles, menores y en estado de gestación o lactancia.

Se informa a los trabajadores, por escrito, de los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo y de las medidas de protección y prevención aplicables, así como de las medidas de emergencia. Esta información se entrega al empleado en una ficha de *“Información de riesgo, seguridad y salud en el trabajo, medidas y actividades de protección y prevención”*

Air Europa se asegura que todos los trabajadores reciben formación suficiente y adecuada en materia preventiva, mediante el Plan de Formación en Prevención, en algunos casos la formación es on-line y siempre está relacionada con el tipo de riesgo al que se exponen al desempeñar sus funciones.



Fotografía: Marta Andreu

Empleo

Air Europa ofrece condiciones laborales motivadoras y de conformidad con los requisitos legales que nos aplican.

- Apostamos por la promoción interna y por asegurar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores.

- Nos comprometemos en respetar y cumplir con todas las leyes laborales en los lugares donde operamos y en solicitar a nuestros proveedores y subcontratistas que cumplan con nuestros principios.

Aunque no existe una política de contratación de empleados fijos como tal, se realizan cambios de contratos eventuales a fijo en la medida en que lo permite la evolución del negocio y la calidad profesional de los empleados afectados. No obstante existe un escalafón para el colectivo de Handling y de Tripulantes de Cabina que establece el orden en que se debe pasar a fijo en caso que sea viable y siempre y cuando tengan una evaluación del desempeño favorable.

El criterio para el establecimiento de los salarios del personal de handling, oficina de ventas y vuelo se rige por el convenio colectivo. A cada puesto o función la tabla salarial del convenio le asigna una categoría o salario bruto anual. A eso se le añaden las variables por trabajar en festivos, nocturnos, horas extra, etc. En periodos donde algún trabajador desempeña funciones de nivel superior se le complementa el salario hasta alcanzar el importe de dicho nivel (es lo que se denomina funciones superiores).

Para el personal de las sedes corporativas tienen bandas salariales marcadas por valoración de puesto de trabajo. Para cada puesto se hace la Descripción y con esta, la Valoración basada en criterios objetivos del puesto que se ocupa, no del ocupante. Cuando un Director solicita incremento salarial para su personal, se estudia el puesto que ocupa y si la cantidad solicitada tiene cabida en la banda salarial del puesto.

No existe discriminación en la selección de empleados y la diversidad es la que permite el propio mercado de candidatos/as. De esta forma el colectivo de Tripulantes de Cabina es mayoritariamente femenino y el de Tripulantes Técnicos mayoritariamente masculino. Técnicos de Mantenimiento y Operarios de Rampa son de nuevo colectivos muy masculinizados y Oficina de Ventas muy feminizado.

Formación e instrucción

Cada Dirección de Air Europa establece las necesidades formativas relacionadas con sus requisitos laborales y con sus aspectos ambientales por cada puesto de trabajo y proporciona dicha formación a sus empleados en caso de ser necesarios.

Todas las personas que ocupan puestos, cuyo desempeño pueda afectar tanto a la seguridad de vuelo como a la seguridad aeroportuaria, tienen conocimientos, formación y experiencia apropiada a su puesto de trabajo y Air Europa se asegura que estas personas mantengan actualizada su formación y competencias mediante cursos de refresco y/o otras metodologías.

Además, cada Dirección se asegura de que cualquier persona que realice tareas, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la empresa, sea competente tomando como base una formación y/o experiencia adecuadas.

Desde las distintas Direcciones se lleva el control de la formación que realiza cada empleado y se evalúa la eficacia de las acciones formativas tomadas. Por otro lado es desde cada dirección donde se establecen los programas de formación que deben tener los empleados, según el puesto de trabajo, tanto a nivel inicial como de refresco, si fuera necesario.

Los Directores se aseguran que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

Entre la formación impartida en Air Europa a los distintos colectivos, podíamos nombrar la siguiente:

- Sistemas de Calidad
- Medio Ambiente
- LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos)
- Formación en el Plan de Vigilancia de Seguridad Operacional
- Seguridad Aeroportuaria
- Prevención de riesgos laborales
- Actualizaciones de competencias técnicas
- Renovaciones de licencias de vuelo y de mantenimiento
- Atención al cliente
- Inglés Intermedio y Avanzado para todos los colectivos que así lo deseen
- Formador de Formadores

En el año 2012 hubo una participación de **2.020 alumnos** repartidos entre los diferentes cursos que se impartieron, siendo el computo de horas de curso totales de **12.143 hrs.**

En 2012 Air Europa participó en el tercer simposio "Share your Experience": El equipo de CRM (Crew Resource Management) participó en el grupo de trabajo Inter- Compañías sobre Factores Humanos, donde las compañías asistentes (Air France, Lufthansa y Swiss entre otras) expusieron los diferentes programas de formación así como los avances e investigaciones que

todos los equipos de Factores Humanos realizan para contribuir a una aviación más segura. Entre las disciplinas que se trataron destacan la gestión de amenazas y errores (TEN), habilidades no técnicas (NOTECHS), motivación, nuevos enfoques para el diseño y facilitación de cursos, cultura de seguridad, sistemas de gestión de riesgos por fatiga (FRMS), evaluación de riesgos, sistemas confidenciales de gestión de reportes, etc.

No discriminación

Air Europa cuenta con un Comité de Igualdad, constituido por una representación de la dirección (2 directivos y 2 directivas) así como un Comité Social integrado por una muestra representativa de los representantes sindicales de cada convenio (Mantenimiento, Tierra, Tripulantes de Cabina, Tripulantes Técnicos). Su misión última es velar porque no se produzcan dentro de la empresa, discriminación alguna por razón de sexo.

Las acciones de no discriminación por género se iniciaron en 2011 con la elaboración del diagnóstico de la situación de la empresa en materia de igualdad.

Privacidad del Cliente (LOPD)

En lo que respecta a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/99 (LOPD). La compañía, en cumplimiento de todos los requisitos, ha elaborado la documentación pertinente, inscrito en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos todos sus ficheros, desarrollando documentación de apoyo y comprensión de las funciones y responsabilidades de los empleados en materia de protección de datos, y tal y como establece la ley realiza una auditoría a toda la organización cada 2 años, para verificar el cumplimiento de la misma.

En 2010 Air Europa creó un Manual de Normas Básicas de la LOPD para que a los empleados les resultase más sencillo comprender y dar cumplimiento a la Ley Orgánica de protección de datos. Este manual les sirve de guía en unos puntos básicos que son:

- Tipos de datos de carácter personal
- Seguridad a aplicar a los datos según su nivel
- Buenas prácticas a aplicar según el tipo de dato y de manera general
- Uso correcto de las contraseñas personales
- Tiempos de archivos de los documentos
- Calidad de los datos

Por otro lado también se ha desarrollado una herramienta informática, EXPLOT, con la finalidad de gestionar y agilizar los ejercicios de derecho ARCO que pudieran ejercer los clientes.

Además, en los anexos de los contratos, se incluye una cláusula referente al cumplimiento de la LOPD.

Lucha contra la corrupción

Los riesgos de fraude, tanto de origen interno como externo, se controlan mediante la estructura organizativa de los servicios centrales del Grupo. Se trata de un modelo eficiente en cuanto a la rapidez en la detección del fraude como en su solución. Las dos principales características de esta estructura son: una clara identificación y diversificación de funciones por departamento, evitando la acumulación de funciones en un único responsable; y, el mantenimiento de un ambiente de control interno efectivo que prevenga irregularidades.

Desde 2009 Air Europa elabora procedimientos internos con la finalidad de limitar al máximo el fraude que se haga en ventas directas, especialmente, a través de Internet y en ventas directas no presenciales de Air Europa. Para tal fin se creó un equipo específico, que cada tres horas recibe listados de compras y valora los índices de riesgo, establecidos por la compañía.

Para Air Europa es muy importante detectar el fraude en el mismo día en el que se hace la reserva.

Relaciones empresa/trabajadores

Las relaciones empresa/trabajador afectan a muchos y diversos aspectos entre los que se encuentran los siguientes y para los que la compañía ofrece beneficios a sus empleados o en su defecto cumplimiento estricto con la normativa vigente:

- La natalidad, la maternidad, la paternidad y el cuidado de los mayores son aspectos que la organización tiene muy en cuenta. Air Europa realiza una cuidadosa utilización de la legislación laboral en vigor, con el fin de favorecer en todo momento la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados. Para esta conciliación de la vida familiar con la profesional se han establecido por convenio horarios de invierno y verano, en este último, con las tardes libres y en el de invierno los viernes por las tardes libres.

Por otro lado, en el proceso de elección de vacaciones, se prima que los empleados con cargas familiares puedan escoger sus vacaciones en periodo que coincida con el no lectivo y se permite la solicitud de reducción de jornada de manera diaria, semanal, o mensual.

- Aunque no hay una política propia relativa a la jubilación parcial o anticipada, al entender que corresponde a decisiones propias del

trabajador, cualquier trabajador que muestre interés en su jubilación, total o parcial, puede ponerlo en conocimiento del departamento de RRHH desde donde se le dará un asesoramiento personalizado en todo el proceso.

- Con referencia a los procedimientos establecidos para cubrir puestos de responsabilidad dentro de la organización: todas las vacantes que se gestionan desde Recursos Humanos de la Corporación se evalúan para ver si suponen una mejora económica, contractual o profesional y de ser el caso, y siempre que la Dirección General lo considere apropiado, se lanza la vacante como convocatoria interna.
- Air Europa ofrece planes de progresión económica para los colectivos de Oficina de ventas, Ingenieros, Tripulantes de Cabina y Tripulantes Técnicos. Dichos planes marcan periodos, criterios e incrementos pre-determinados. Para las Oficinas de Ventas el incremento se realiza en el primer año de contrato y siempre y cuando se tenga una evaluación favorable.

Los ingenieros que ejercen como tales entran a formar parte de la organización con un salario que se ve incrementado en 3 ocasiones y de nuevo siempre y cuando la evaluación sea favorable.

Los Tripulantes Técnicos y de Cabina tiene un sistema establecido en convenio y que se basa en antigüedad y horas de vuelo.

- En los convenios colectivos se recoge el derecho a disponer del tiempo necesario para que los empleados puedan asistir a sus exámenes, facilitándoles flexibilidad horaria para asistir a clases magistrales o prácticas y prioridad en elegir las vacaciones para que puedan prepararse los exámenes.



- Air Europa ofrece una serie de beneficios sociales que se dan a conocer, bien en los convenios colectivos o en el Portal del Empleado que es uno de los canales de comunicación continuo que la organización tiene con sus empleados. En algunos casos, la empresa no participa económicamente pero consigue condiciones muy ventajosas que repercuten directamente en la economía de los empleados, en otras, la empresa participa con aportación económica.

- Beneficios sociales colgados en el Portal del Empleado. Precios especiales para múltiples actividades y sectores como: formación, turismo y ocio, salud, seguro médico, etc.

- Seguro de pérdida de licencia para pilotos: este seguro corre a cargo de la empresa.

- Comedor de Eurest situado en las instalaciones de Globalia en Lluçmajor para los empleados, que cubre una parte del coste del menú del personal.

- Plus transporte: Este es un concepto que forma parte de la nómina y consiste en 187€ mensuales.

Dicho importe es el mismo para mandos intermedios y administrativos.

Políticas de Calidad y Medio Ambiente Públicas

La Política de Calidad y Medio Ambiente constituye la parte fundamental de nuestra actuación empresarial en materia de Calidad y Medio Ambiente, y por ello se convierte en el centro de nuestros esfuerzos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Se entiende que sin una relación "Calidad de Servicio-Coste" competitiva, sería muy difícil mantener nuestra actual posición de liderazgo.

Las directrices y objetivos en relación con la Calidad y el Medio Ambiente que guían a Air Europa, se plasman en su Comité de Calidad y Medio Ambiente y son definidos y aprobados por el Director/a General. Estos forman parte de la Política General, Misión y Visión de la Compañía, y de la estrategia del Grupo Globalia al que pertenece, y es consecuente con ella.

En este sentido, se ha establecido la Política de Calidad y Medio Ambiente entendida como un enfoque continuo hacia la mejora de los procesos y procedimientos de trabajo, para conseguir un servicio que incorpore el nivel de Calidad, Seguridad y Sostenibilidad esperado por nuestros clientes, en el tiempo deseado y dentro de los objetivos de rentabilidad y de coste fijados.

La Política de Calidad y Medio Ambiente está expuesta en todos los lugares que son de atención al público y además es conocida por todos los empleados, ya que también está expuesta en todas las áreas de las instalaciones de la empresa y se distribuye a los empleados a través del Manual de Calidad y Medio Ambiente mediante la herramienta de gestión de la Documentación, Platón.

La Política de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa es revisada tantas veces como sea necesario.

Air Europa, consciente de su responsabilidad con la Sociedad y el Medio Ambiente, también ha desarrollado varias políticas:



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Dirección de Air Europa, consciente del compromiso que contrae con sus clientes y el Medio Ambiente, establece el objetivo general de implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente basado en la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente y la participación de todos sus empleados. Se pretende con ello obtener un reconocimiento externo de Air Europa como Compañía aérea líder, no sólo desde el punto de vista de la Calidad del servicio prestado, sino también por la continua mejora en los métodos de trabajo, en la atención a sus clientes y el respeto hacia nuestro entorno.

Air Europa se compromete a:

- *Utilizar todos los recursos necesarios para garantizar que el servicio que ofrecemos es seguro, fiable y cumple estrictamente todas las especificaciones requeridas en materia de calidad (Normas OPSI 1.035, EASA Parte M. A. 712 y UNE-EN-ISO 9001:2008), y así como el resto de la normativa del sector que le sea aplicable (OPSI, EASA, IATA, OACI, etc.) como en Medio Ambiente (Reglamento EMAS CE nº 1221/2009, UNE-EN-ISO 14001:2004 y los requisitos legales que apliquen).*
- *Hacer de la Seguridad Operacional, de la Calidad, del Medio Ambiente y la Mejora Continua un elemento prioritario en la cultura de la compañía.*
- *Desarrollar programas de mejora en los procesos, servicios y en la atención al cliente, buscando siempre su satisfacción y teniendo en cuenta la relación Calidad-Coste. Conseguir que la calidad, la mejora continua y la prevención de la contaminación sean elementos básicos de la cultura de la empresa.*
- *Establecer acciones y programas orientados a la prevención y no sólo a la detección de problemas. Prevenir la contaminación que pueda ser causada por todas nuestras actividades y procesos, identificando, revisando y controlando todos los aspectos ambientales que puedan ser generados.*
- *Mejorar continuamente tanto nuestro comportamiento medioambiental como la eficacia y eficiencia de nuestros procesos mediante la planificación periódica de nuestros objetivos.*
- *Establecer programas de formación permanentes que nos permitan disponer de un personal con un alto nivel de cualificación para desempeñar las actividades comprendidas en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.*
- *Mantener contacto permanente con nuestros Clientes con objeto de poder colaborar conjuntamente en la mejora continua del servicio prestado y evaluar su grado de satisfacción con nosotros.*
- *Optimizar permanentemente el proceso global de Air Europa, mediante una estrategia orientada a conseguir y mantener el liderazgo en el sector.*

La Dirección establecerá dentro del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa la planificación y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en el Comité de Calidad y Medio Ambiente.

El Manual de Calidad y Medio Ambiente es el documento donde se recogen la filosofía y directrices del Sistema de Calidad y de Medio Ambiente. Es responsabilidad de todo el personal de Air Europa el obligado cumplimiento de lo establecido en dicho Manual.

Llucmajor, Noviembre de 2012

Fdo. Dña. María José Hidalgo
Directora General



POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

La Dirección de Air Europa es consciente de que la seguridad operacional es una de nuestras funciones comerciales centrales. Estamos comprometidos en desarrollar, implantar, mantener y mejorar de forma continua nuestras estrategias y procesos a fin de asegurar que todas nuestras actividades de aviación son conducidas en base a una asignación equilibrada de recursos y orientadas a alcanzar el más alto nivel de seguridad operacional y en el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.

Todos los niveles de gestión son responsables de la entrega de este más alto nivel de desempeño de la seguridad operacional, comenzando por el Director General.

Nuestro compromiso es:

- a) *Apoyar la gestión de la seguridad operacional a través de la asignación adecuada de recursos humanos y financieros (los cuales serán controlados por el CEO) para dar lugar a una cultura organizacional que fomente las prácticas seguras, aliente el reporte de seguridad efectivo, la comunicación y administre activamente la seguridad operacional con la misma atención que se le presta a los resultados de la gestión financiera;*
- b) *Hacer cumplir la gestión de la seguridad operacional como responsabilidad primaria de todos los gerentes;*
- c) *Definir claramente para todo el personal sus responsabilidades y obligaciones de rendir cuenta por su desempeño con relación a la seguridad operacional;*
- d) *Establecer e implantar los procesos de identificación de los peligros y de gestión de riesgos de manera de eliminar o mitigar los riesgos asociados con la operación de aeronaves a un nivel tan bajo como sea razonablemente practicable;*
- e) *No subordinar la seguridad operacional a condicionantes comerciales, económicos u operativos, sino equilibrarlos todos.*
- f) *Cumplir con, y donde sea posible exceder, las normas y los requisitos legislativos y reglamentarios. Se hará especial hincapié*

The Management of Air Europa is well aware that operational safety is one of our main commercial functions. We are committed to develop, implant, to maintain and to continuously improve our strategies and processes in order to assure that all our aviation activities are lead on the basis of a balanced allocation of resources and oriented to upper reach the level of operational safety and in the fulfillment of the national and international regulations.

All the levels of management are responsible for the delivery of this upper level of operational safety performance, beginning with the CEO.

Our commitment is:

- a) *To support the management of the operational safety through the suitable allocation of human and financial resources (which will be under full control of the CEO) to give rise to an organizational culture that fosters the safe practices, encourages effective safety reporting, the communication and actively administers the operational safety with the same effort they devote to the financial management results;*
- b) *To make the management of the operational safety the primary responsibility of all the managers;*
- c) *To clearly define for all the personnel their responsibilities and obligations to account for their performance in relation to the operational safety;*
- d) *To establish and to implant the processes for hazard identification and risk management, so to eliminate or mitigate the risks associated with aircraft operations to a level as low as reasonably practicable;*
- e) *Not to subordinate the operational safety to commercial, economic or operational concerns, but to balance them all.*
- f) *To fulfill, and whenever it may be possible to exceed, the rules, regulations and legislative requirements. Special emphasis*

en el Mantenimiento preventivo, la Seguridad de Vuelo y la Seguridad en Plataforma;

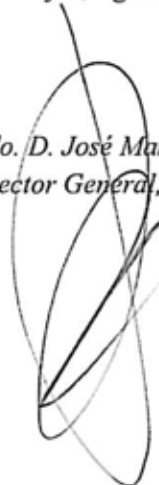
- g) No utilizar las herramientas de que dispone el sistema (Safety Reports, Flight Data Monitoring, Quality Inspections, etc...) para aplicar medidas punitivas ni para buscar culpables;*
- h) Asegurar el establecimiento y utilización de un sistema de reportes de seguridad que permita recopilar información útil sobre cualquier suceso que pueda afectar a la seguridad operacional.*
- i) Asegurar que se dispone de suficientes recursos en experiencia y entrenamiento para poner en ejecución las estrategias y los procesos de seguridad operacional, considerando la importancia que tienen los Factores Humanos en ese aprendizaje y en el posterior desempeño de cada tarea;*
- j) Asegurar que todo el personal reciba información adecuada y concreta sobre la seguridad operacional de aviación, que sea competente en materia de seguridad operacional y que se le asigne solamente aquellas tareas adecuadas a sus habilidades y competencias;*
- k) Establecer y medir nuestra capacidad en materia de seguridad operacional con referencia a objetivos y/o metas realistas;*
- l) Mejorar continuamente nuestro desempeño en materia de seguridad operacional y conducir las revisiones de la gestión de la seguridad operacional con el objeto de asegurar que se toman acciones de seguridad operacional pertinentes y efectivas; y*
- m) Asegurar que los sistemas que provienen del exterior y los servicios en apoyo a nuestras operaciones se entregan de conformidad a nuestras normas de seguridad operacional.*

in preventive Maintenance, in Flight Safety and in Platform Security will become;

- g) Not to use any of the system tools (like Air Safety Reports, Flight Data Monitoring, Quality Inspections, etc...) in a punitive way nor to look for guilt;*
- h) To ensure the establishment and use of a safety reporting system that allows gathering useful information about any event that might adversely affect operational safety.*
- i) To assure that enough resources in experience and training are allocated to execute the strategies and processes of operational safety, considering the importance of the Human Factors in that learning process and the later performance of each task;*
- j) To assure that all personnel receive suitable and specific information on the aviation operational safety, that they are competent in operational safety issues, and that they are assigned only those tasks adapted to their abilities and competency;*
- k) To establish and measure our competency in operational safety, according to realistic objectives and/or targets;*
- l) To continuously improve our performance in operational safety matters, and to lead the operational safety management revisions, with the intention of making sure that pertinent and effective operational safety actions are taken appropriately; and*
- m) To assure that those systems brought from outside as well as the support services for our airline operations are given in compliance with our operational safety regulations.*

Llucmajor, Agosto de 2010

*Fdo. D. José María Hoyos
Subdirector General, Deputy CEO*



Comunicaciones de Marketing

Durante el año 2012 Air Europa ha realizado paulatinamente cambios importantes en las comunicaciones realizadas por su departamento de Marketing basándose en 2 elementos fundamentales.

- Imagen
- Mensaje

Ambos elementos tienen un objetivo diferenciador y es hacer llegar a nuestros clientes los valores de nuestra compañía: Profesionalidad, puntualidad, preocupación por el medio ambiente y servicio.

La estrategia que Air Europa ha seguido durante el pasado año 2012 ha sido diseñada para alcanzar audiencias de forma más personal, de forma que Air Europa no sólo ha consolidado la lealtad de sus Clientes si no que ha alcanzado el mayor número de nuevos Clientes de los últimos 5 años.

En base a un estudio realizado sobre un marco representativo de la población, tanto a Clientes como no Clientes de nuestra compañía, entendimos que hoy día el consumidor siente, decide por él mismo y quiere vivir experiencias y esto es lo que Air Europa tiene muy presente, comunicando la sensación de vivir una experiencia de la mano de Air Europa.

El medio en el que Air Europa ha tenido mayor presencia durante el pasado año 2012 ha sido: prensa (fundamentalmente periódicos de tirada nacional) tanto en España como en los diferentes países donde Air Europa está representada por la delegación propia.

Destacamos también las RRSS, esta herramienta ha supuesto para Air Europa poder llegar a un público hasta ahora no contemplado por nuestra compañía y, por lo tanto, su inclusión como nuevos Clientes.

La importancia de los patrocinios tanto locales como nacionales.

Actualmente, Air Europa es una gran compañía no sólo por sus datos económicos si no por la implicación en múltiples patrocinios de diversa índole. Air Europa está al lado tanto del artista ya conocido como de aquel que está en sus comienzos y siente la necesidad de un primer apoyo.

Y además realizamos patrocinios deportivos. No podría ser de otra forma ya que los valores de nuestra compañía coinciden plenamente con los propios del deporte español: trabajo, esfuerzo e ilusión.

Libertad de asociación y negociación colectiva

Air Europa cuenta con 6 sindicatos: SEPLA, CCOO, ASETMA, USO, SITCPLA Y UGT, distribuidos en los siguientes comités por centro de trabajo:

- MAD: SEPLA, SITCPLA, USO, CCOO, ASETMA.
- PMI: SEPLA, USO, ASETMA.
- BCN: SEPLA, SITCPLA, USO, SETMA.
- AGP: SEPLA, SITPLA, USO.
- VLC: USO, CCOO, UGT.
- LPA: SEPLA, SITCPLA, USO, CCOO, ASETMA.
- SCQ: USO, CCOO, UGT.
- IBZ: USO, CCOO.
- OVD: UGT.
- TNF: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.

El inicio de los Convenios Colectivos en AEA

Convenio Tripulantes Técnicos de Vuelo: entró en vigor con la Resolución de 10 de febrero de 1995, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación del texto del convenio colectivo de los pilotos de «air España, sociedad anónima».

Convenio de Mantenimiento Aeronáutico: entró en vigor con la Resolución de 4 de junio de 2003, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación de la Sentencia de 29 de abril de 2003, dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, relativa al I Convenio Colectivo entre la empresa Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U. y sus Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves.

Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros: entró en vigor con la Resolución de 25 de noviembre de 2004, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación del I Convenio Colectivo de la empresa «Air Europa Líneas Aéreas, S. A. U.» y los Tripulantes de Cabina de Pasajeros.

Convenio Colectivo de Tierra: entró en vigor con la Resolución de 20 de junio de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación del I Convenio colectivo de la empresa Air Europa Líneas Aéreas, S. A. U., para su personal de tierra (excepto técnicos de Mantenimiento Aeronáutico).

Estado Actual de los Convenios Colectivos

En Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U. hay cuatro convenios colectivos:

Convenio Tripulantes Técnicos de Vuelo: el IV convenio colectivo se está negociando desde 28.10.2011.

Convenio de Mantenimiento Aeronáutico: cuyo IV convenio colectivo se está negociando desde el 19.11.2012

Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros: el III convenio colectivo se está negociando desde 16.11.2011

Convenio Colectivo de Tierra: el tercer convenio colectivo se está negociando desde 27.10.2011.

Comunidades locales

Desde hace años, Air Europa, basa en los valores deportivos sus señas de identidad. Espíritu de equipo, esfuerzo, técnica, perfección, precisión y afán de superación son los valores que Air Europa ha querido destacar. Conscientes de que éstos son los valores que identifican al deporte, se ha decidido unirlos a la acción local, y patrocina desde hace ya casi 10 años a distintos equipos deportivos y deportistas locales para desarrollar diferentes acciones y así potenciar esta vinculación.

Durante 2012, Air Europa ha querido apoyar a casi 70 equipos y deportistas, de los que destacamos los siguientes:

Por equipos:

- CB ESTUDIANTES (Baloncesto ACB)
- CLUB BAHIA SAN AGUSTIN – PALMA AIR EUROPA (Baloncesto Leb Plata)
- RCD MALLORCA (Fútbol 1ª División)
- AT BALEARES (Fútbol 2ª B)
- ASOC ESPORTIVA MANACOR (FISIOMEDIA) (Fútbol Sala 1ª División)

- UD LAS PALMAS (Fútbol 2ª)
- CD TENERIFE (Fútbol 2ª División)
- CB GRAN CANARIA (Baloncesto ACB)

Y a nivel individual

- JORGE LORENZO (Moto GP)
- LUIS SALOM HORRACH (Moto 2)
- FERNADO BELASTEGUIN (Pádel)

Prácticas laborales

Air Europa colabora con la Integración de estudiantes al mundo laboral, contratando becarios/as y realizando acuerdos con universidades y escuelas para la realización de prácticas. Aquellas universidades o centros de formación profesional cuyos estudios estén vinculados con la actividad de la compañía pueden firmar un acuerdo de colaboración que garantiza el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de actividades formativas en el entorno empresarial. De esta forma cuando sus alumnos/as están interesados en realizar prácticas en la empresa pueden acceder a las vacantes que tengamos para becarios tengamos en ese momento. También existe labor proactiva por parte de la empresa, contactando con universidades y centros para solicitar alumnos que quieran realizar las prácticas con nosotros.

Los estudiantes que realizan sus prácticas con Air Europa reciben una ayuda económica que depende tanto del tiempo de actividad diaria como de la duración de las mismas y el lugar donde se realicen.

Los centros con los que Air Europa tiene los acuerdos principales son:

CENTRO	BASE	DEPARTAMENTO
CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICOS	AGP	CALIDAD PASAJE
	AGP	PASAJE
	VLC	ADMINISTRACIÓN CALIDAD
FUNDACIÓ UNIVERSITAT EMPRESA ILLES BALEARS	LLUC	CONTROL PRODUCCIÓN RELACIONES CON CLIENTES
IES BARAJAS	MAD	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
IES BENLLIURE	VLC	CALIDAD
IES ILLA DELS BANYOLS	BCN	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
IES MIRALBUENO	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
IES PROFESOR RAUL VAZQUEZ	MAD	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
IES SON PACS	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
IES VIRGEN DE GRACIA	MAD	MANTENIMIENTO-PRODUCCIÓN
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	MAD	INGENIERÍA

2.3. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL:

En este capítulo se pretende reflejar la evolución de la gestión que Air Europa está realizando sobre los aspectos ambientales de su actividad, así como dentro de la organización y evaluar la eficacia de las medidas establecidas.

Para ello, se recoge el cálculo y seguimiento de los indicadores ambientales básicos, siguiendo las directrices establecidas por el Reglamento (CE) nº 1221/2009. En algunos casos, los indicadores están formulados en magnitudes diferentes a las recogidas en dicho Reglamento, porque, se considera que los resultados son más representativos. No obstante, y de cara a asegurar el cumplimiento con los requisitos del Reglamento,

aquellos indicadores básicos recogidos en el anexo IV del mismo se formularán también en las magnitudes indicadas en dicho anexo.

Cada uno de los indicadores básicos está compuesto de:

- una cifra **A**, que indica el impacto/consumo total anual en el campo considerado,
- una cifra **B**, que indica el número de empleados de Air Europa en esa área, y
- una cifra **R**, que indica la relación A/B.

Se detalla a continuación, el análisis de los indicadores medioambientales establecidos en el año 2012 en Air Europa.

CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

Consumo de agua

Aspectos sobre el que se incide: agotamiento de recursos naturales: Agua

Objeto del Indicador: llevar un seguimiento en el consumo del agua en las instalaciones de Air Europa en Lluçmajor que proviene de un aljibe. Este control se realiza con un contador.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2011	
A	4.388,06 m ³ de agua
B	309,63 Empleados de AEA en Lluçmajor
R	14,17 m ³ por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2012	
A	4.367,62 m ³ de agua
B	286,43 Empleados de AEA en Lluçmajor
R	15,25 m ³ por Empleado

Control y Seguimiento: en el Centro Empresarial de Globalia hay 4 edificios. En éstos trabajan empleados de distintas empresas del grupo, que consumen todos del mismo depósito. Por ello, se calcula el porcentaje de empleados de Air Europa sobre el total de todos, para ver el consumo por mes y persona.

En el resto de las bases, al estar alquilados a Aena, en la mayoría de los casos éstos no separan el consumo de agua en las facturas totales, por lo que no se puede hacer ningún seguimiento.

El consumo de agua por empleados totales de Air Europa en Lluçmajor en 2012, ha disminuido levemente respecto al consumo total del año anterior. Pero también ha disminuido el número de empleados. La disminución del consumo no ha sido proporcional a la disminución de los empleados, por lo que, el consumo por empleado ha aumentado en relación al año 2011. En relación a la media histórica (2009 y 2011) 4.539,65 m³, ha disminuido un 3,79%. El umbral de aceptación para 2012 fue de 15,52 m³ por empleado de Lluçmajor al año, resultado de una media entre 2009 y 2011, ya que, debido a las numerosas averías del contador, de 2010 y enero 2011, no se dispone de los datos completos.

El consumo de m³ totales, entre los empleados de Air Europa en Lluçmajor en 2012 ha sido 15,25 m³, no superando el umbral de aceptación establecido para 2012.

■ Consumo de Papel

Aspectos sobre el que se incide: agotamiento de recursos naturales (madera, agua): sobre la eficiencia en el consumo de materiales.

Objeto del Indicador: es realizar un seguimiento del consumo de papel en Air Europa en función de las áreas: Oficinas Centrales en Lluçmajor, Área Técnica de Operaciones, Handlings, Mantenimiento y Oficinas de Ventas. El número de empleados corresponden a cada una de estos departamentos.

A continuación se expondrá el punto de partida, el control y seguimiento y el comportamiento ambiental para cada una de estas áreas.

■ Consumo de papel en las Oficinas Centrales en Lluçmajor:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL LLUCMAJOR 2011	
A	6,80 Toneladas totales
B	309,63 Empleados
R	0,02196 Toneladas por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL LLUCMAJOR 2012	
A	8,15 Toneladas totales
B	286,43 Empleados
R	0,02664 Toneladas por Empleado

Control y Seguimiento: para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control de cada departamento por parte de los Enlaces de Medio Ambiente, los cuales toman nota del consumo mensual.

En las oficinas centrales de Lluçmajor en 2012, el consumo de papel por empleado, ha aumentado en un 29,46%. El principal motivo ha sido que se han tenido en cuenta "otros" tipos de papel, que años anteriores no se habían tenido en cuenta como por ejemplo, los sobres, el papel continuo, el papel pre impreso y las impresiones al departamento de reprografía y a la imprenta (Manuales).

Se superó el umbral de aceptación que se había fijado para 2012, 0,02572 (media entre 2009 y 2010 y 2011).

Aumento del consumo total y disminución de los empleados.

Los departamentos que aumentaron su consumo, respecto al año anterior, por orden de mayor a menor, son:

- Servicios a Bordo
- Instrucción de Mantenimiento
- Relaciones con Clientes
- Dir. Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

Como muestra la gráfica, en el mes de octubre se disparó el consumo de papel, esto se debe a que el departamento de Servicios a Bordo realizó una nueva revisión de su Manual, por lo que se tuvieron en cuenta las impresiones de la imprenta.



Consumo de Papel de Servicios a Bordo de la base de MAD:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL SERVICIOS A BORDO MAD 2011		
A	0,11	Toneladas totales
B	7,82	Empleados
R	0,01406	Toneladas por Empleado

Control y Seguimiento: para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control del departamento a través del Enlace de Medio Ambiente, que toma nota del consumo mensual.

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL SERVICIOS A BORDO MAD 2012		
A	0,15	Toneladas totales
B	7,15	Empleados
R	0,02061	Toneladas por Empleado

El consumo de toneladas de papel en Servicios a Bordo de MAD, ha aumentado de 0,11 toneladas en 2011 a 0,15 toneladas en 2012, lo que supone un 46'59% pero el total de toneladas por empleado de 2012 se ha quedado por debajo del umbral de aceptación fijado para 2012, que se estableció en 0,035633 Tn. por empleado, media de 2009, 2010 y 2011. El aumento se debe a la misma causa que en Lluçmajor.

Consumo de Papel del Área Técnica de Operaciones del Aeropuerto de PMI:

Punto de partida:

INDICADOR CONSUMO DE PAPEL A. TÉCNICA DE OPS APTO. 2011		
A	10,56	Toneladas totales
B	507,38	Empleados
R	0,0208	Toneladas por Empleado

Control y Seguimiento: para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control del departamento a través del Enlace de Medio Ambiente, que toma nota del consumo mensual.

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR CONSUMO DE PAPEL A. TÉCNICA DE OPS APTO. 2012		
A	3,70	Toneladas totales
B	462,58	Empleados
R	0,0080	Toneladas por Empleado

Para 2012 se estableció un umbral de aceptación de 0,0204 Tn. por empleado (Pilotos) (media de 2010 y 2011), viendo el indicador básico, se observa que, el resultado de la media de toneladas totales por empleado, se ha quedado por debajo del umbral de aceptación, disminuyendo en un 61'54%, respecto al año anterior. Causa del descenso son, las medidas que se toman para reducir el consumo y sobretodo este resultado es el reflejo de la implicación de todo el personal en el ahorro del consumo de este recurso natural.

Consumo de Papel en las Bases de Mantenimiento:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO BCN 2011		
A	0,23	Toneladas totales
B	30,86	Empleados
R	0,00758	Toneladas por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO BCN 2012		
A	0,17	Toneladas totales
B	19,10	Empleados
R	0,00882	Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO LPA 2011	
A	0,13 Toneladas totales
B	32,73 Empleados
R	0,00400 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO LPA 2012	
A	0,10 Toneladas totales
B	30,03 Empleados
R	0,00343 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO MAD 2011	
A	1,18 Toneladas totales
B	97,26 Empleados
R	0,01212 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO MAD 2012	
A	1,37 Toneladas totales
B	105,74 Empleados
R	0,01298 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO PMI 2011	
A	3,16 Toneladas totales
B	132,24 Empleados
R	0,02388 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO PMI 2012	
A	3,81 Toneladas totales
B	123,02 Empleados
R	0,03095 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO TFS 2011	
A	0,21 Toneladas totales
B	25,44 Empleados
R	0,00809 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL MANTENIMIENTO TFS 2012	
A	0,05 Toneladas totales
B	7,33 Empleados
R	0,00702 Toneladas por Empleado

Control y Seguimiento: para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control de cada departamento por parte de los Enlaces de Medio Ambiente, que toman nota del consumo mensual.

En 2012, el consumo de papel por empleado, ha aumentado en todas las bases, excepto en LPA y TFS (esta última cerró en el mes de junio).

En 2012 el consumo total de todas las bases fue de 5,50 toneladas y en 2011 de 4,91 toneladas. El aumento total de Tn. por empleado ha sido de 13'53%. Esto se debe principalmente al ERE, a la disminución de personal. Y por otro lado, por tener en cuenta otros tipos de papel.

■ Consumo de Papel Bases Handling:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING AGP 2011	
A	0,67 Toneladas totales
B	38,88 Empleados
R	0,01731 Toneladas por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING AGP 2012	
A	0,09 Toneladas totales
B	14,40 Empleados
R	0,00621 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING ALC 2011	
A	0,26 Toneladas totales
B	20,18 Empleados
R	0,01286 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING ALC 2012	
A	0,10 Toneladas totales
B	10,58 Empleados
R	0,00955 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING IBZ 2011	
A	0,27 Toneladas totales
B	21,22 Empleados
R	0,01278 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING IBZ 2012	
A	0,19 Toneladas totales
B	14,51 Empleados
R	0,01312 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING MAH 2011	
A	0,37 Toneladas totales
B	17,27 Empleados
R	0,02135 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING MAH 2012	
A	0,06 Toneladas totales
B	4,65 Empleados
R	0,01232 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING OVD 2011	
A	0,22 Toneladas totales
B	22,85 Empleados
R	0,00619 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING OVD 2012	
A	0,04 Toneladas totales
B	12,76 Empleados
R	0,00123 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING PMI 2011	
A	4,77 Toneladas totales
B	162,92 Empleados
R	0,02928 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING PMI 2012	
A	3,12 Toneladas totales
B	141,21 Empleados
R	0,02210 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING SCQ 2011	
A	0,31 Toneladas totales
B	20,75 Empleados
R	0,01510 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING SCQ 2012	
A	0,22 Toneladas totales
B	17,18 Empleados
R	0,01276 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING VLC 2011	
A	0,69 Toneladas totales
B	35,24 Empleados
R	0,01968 Toneladas por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL HANDLING VLC 2012	
A	0,87 Toneladas totales
B	35,12 Empleados
R	0,02463 Toneladas por Empleado

Control y Seguimiento: para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control de cada una de las 8 base de handling.

Comportamiento Ambiental en 2012 de las bases de Autohandling: el resultado de las bases en general ha sido mantenerse por debajo del umbral de aceptación planteado para 2012, excepto IBZ, por segundo año consecutivo y VLC.

Respecto al total de toneladas consumidas, en general las bases de Autohandling han pasado de consumir 7,57 toneladas de papel en 2011 a 4,69 en 2012, lo que supone un descenso del consumo del 38,04%. Hay que tener en cuenta que en 2012 cerró la base de ALC, en septiembre y MAH en julio.

Consumo de papel Oficinas de Ventas

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL OFICINAS DE VENTAS 2011	
A	2,53 Toneladas totales
B	114,32 Empleados
R	0,02217 Toneladas por Empleado

Control y Seguimiento: para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control de cada una de las 20 Oficinas de de Ventas. Después hemos tomado el valor sumándolos todos.

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO DE PAPEL OFICINAS DE VENTAS 2012	
A	2,48 Toneladas totales
B	90,12 Empleados
R	0,02754 Toneladas por Empleado

En 2012 el consumo de papel de las Oficinas de Ventas ha disminuido hasta 2,48 toneladas totales con respecto al 2011 que se consumieron 2,53 toneladas totales. El número de empleados también disminuyó, además en 2012, a causa del ERE, cerraron las Oficinas de Ventas de ZAZ, ALC y MAH, por lo que ha habido un aumento del 24'22% en las toneladas por empleado. El umbral de aceptación se estableció en 0,02895 toneladas por empleado. El umbral de aceptación para 2012 fue el resultado de una media, de los años 2009, 2010 y 2011, y el resultado ha sido 0,02754, por lo que, el consumo se quedó por debajo del umbral.

Consumo de Electricidad

Aspectos sobre el que se incide: agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles): sobre la eficiencia energética.

Objeto del Indicador: se lleva un seguimiento del consumo de electricidad en las oficinas centrales de Air Europa. Lo mismo que sucede con el agua, la factura de electricidad es conjunta para todos los edificios del Centro Empresarial de Globalia, por lo que se calcula el porcentaje de empleados de Air Europa sobre el total de los trabajadores para ver el consumo por mes y persona. En el resto de las bases, al estar alquilados a Aena, en la mayoría de los casos, éstos no separan el consumo de electricidad en la factura total, por lo que no se puede hacer ningún seguimiento. En el indicador básico se hace el seguimiento de los MWh por todos los empleados de la compañía.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO ELÉCTRICO 2011	
A	1390,12 MWh consumidos en Lluçmajor
B	309,63 Empleados de AEA en Lluçmajor
R	4,49 MWh por Empleado

Control y Seguimiento: se solicitan trimestralmente las facturas y anualmente Recursos Humanos facilita el número total de trabajadores en las Oficinas Centrales del Grupo Globalia y además, los que sólo pertenecen a Air Europa para poder prorratearlo.

En este indicador no podemos poner un umbral de aceptación ya que aunque lo superásemos no podríamos tomar acción debido a que el edificio es inteligente y no se tiene acceso a los interruptores en la mayoría de las salas. Las luces se encienden y apagan según detecta movimiento en cada sala.

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO ELÉCTRICO 2012	
A	1201,37 MWh consumidos en Lluçmajor
B	286,43 Empleados de AEA en Lluçmajor
R	4,19 MWh por Empleado

En el año 2012 el consumo de electricidad, en lo que a empleados de Air Europa se refiere, fue menor que en los años anteriores. De hecho, el consumo se quedó por debajo del umbral de aceptación planteado para 2012, que se había establecido en 5,10 MWh por empleado de AEA en Lluçmajor. Respecto a la media histórica 1.528,96 (2009/2010/2011), se redujo el consumo por empleado en un 21,43%. Comparándolo con el año anterior, el descenso de MWh por empleado fue de un 6'68%.

■ Consumo de Combustible de Calderas, Grupos Electrógenos y Vehículos

Aspectos sobre el que se incide: agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles): eficiencia en el consumo de materiales.

Objeto del Indicador: llevar un seguimiento del consumo de gasolina y gasoil de los vehículos de la compañía (handling, mantenimiento y servicios a bordo) y de la Caldera de Gasoil y grupo electrógeno de las oficinas centrales de Lluçmajor. Todos los consumos, que se obtienen a partir de las facturas, se pasan de litros a kWh siguiendo el siguiente dato:

1 litro de diésel	10 kWh
1 litro de gasolina	10'9 kWh

A continuación se expondrá el punto de partida, el control y seguimiento y el comportamiento ambiental para cada una de estas áreas. Air Europa dispone de vehículos en distintos departamentos como son Handling, Mantenimiento o Servicios a Bordo para el control del Catering en este último caso.

■ Consumo de Gasoil de la Caldera y del Grupo Electrógeno de las Oficinas Centrales de Lluçmajor

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO GASOIL CALDERA LLUCMAJOR 2011	
A	283,05 MWh totales
B	309,63 Empleados
R	0,91 MWh por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO GASOIL CALDERA LLUCMAJOR 2012	
A	251,84 MWh totales
B	286,43 Empleados
R	0,88 MWh por Empleado

Control y Seguimiento: Air Europa tiene alquiladas las oficinas Centrales en Lluçmajor a Globalia Activos Inmobiliarios, por lo que Air Europa no tiene la responsabilidad de la gestión directa de los aspectos ambientales, pero no la exige de llevar un control de los mismos. En este caso, el consumo de la caldera sólo afecta a uno de los edificios de los del Centro Empresarial de Globalia, en el que hay tanto personal de Air Europa como de otras empresas, por lo que el valor está prorrateado. El Grupo Electrógeno, el cual se alimenta del mismo depósito, se pone en marcha cuando hay una bajada en el suministro eléctrico.

Aunque el consumo ha disminuido respecto al año anterior, el umbral de aceptación que se propuso para 2012 fue de 0,84 MWh, por lo que el dato "R" indica que se ha superado el umbral, aunque de manera insignificante. El consumo disminuyó pero el número de empleados también. Aun así, el descenso de consumo fue de un 3'30%.

En Mayo, Junio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2010 no hubo suministro.

■ Consumo de Combustible en las Bases de Mantenimiento:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE BCN 2011	
A	96,40 MWh totales
B	30,86 Empleados
R	3,12 MWh por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE BCN 2012	
A	52,05 MWh totales
B	19,10 Empleados
R	2,73 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE LPA 2011	
A	53,18 MWh totales
B	32,73 Empleados
R	1,62 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE LPA 2012	
A	62,28 MWh totales
B	35,03 Empleados
R	1,78 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE MAD 2011	
A	250,39 MWh totales
B	97,26 Empleados
R	2,55 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE MAD 2012	
A	251,21 MWh totales
B	105,74 Empleados
R	2,38 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE PMI 2011	
A	138,83 MWh totales
B	132,24 Empleados
R	1,05 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE PMI 2012	
A	115,98 MWh totales
B	126,27 Empleados
R	0,92 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE TFS 2011	
A	51,76 MWh totales
B	25,44 Empleados
R	2,03 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE TFS 2012	
A	23,08 MWh totales
B	7,33 Empleados
R	3,15 MWh por Empleado

Control y Seguimiento: el indicador básico, en el que se incluyen las toneladas totales de gasolina y de diésel, está relativizado por empleados totales de cada base de Mantenimiento de Air Europa.

En general, el consumo ha disminuido en todas las bases excepto en las bases de Las Palmas y Madrid, donde el aumento ha sido porque, a causa del ERE que sufrió la compañía en 2012, la base de TFS cerró y parte del personal fue reubicado en las bases de LPA y MAD.

Como puede verse en los cuadros de datos, la base de MAD, aumentó el personal de 2011 a 2012, pasando de 97,26 empleados a 105,74 en 2012, el consumo aumentó, aunque no proporcionalmente al aumento de personal de mantenimiento, en la base de LPA, el caso es igual aunque con un aumento más considerable del consumo de combustible. Por lo que el aumento de MWh por empleado fue de 5'69%.

En cuanto al umbral de aceptación establecido, para cada base, media de los años 2009, 2010 y 2011:

BASES	UMBRAL DE ACEPTACIÓN
BCN	3,28 MWh por empleado
LPA	1,92 MWh por empleado
MAD	2,53 MWh por empleado
PMI	1,08 MWh por empleado
TFS	2,23 MWh por empleado

Todas las bases se han mantenido por debajo del umbral excepto TFS.



■ Consumo de Combustible en las Bases de Handling:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE AGP 2011	
A	98,48 MWh totales
B	38,88 Empleados
R	2,48 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE ALC 2011	
A	114,57 MWh totales
B	20,18 Empleados
R	5,68 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE IBZ 2011	
A	159,69 MWh totales
B	21,22 Empleados
R	7,53 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE MAH 2011	
A	134,89 MWh totales
B	17,27 Empleados
R	7,81 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE OVD 2011	
A	69,23 MWh totales
B	22,85 Empleados
R	3,03 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE PMI 2011	
A	1173,34 MWh totales
B	162,92 Empleados
R	7,20 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE SCQ 2011	
A	102,24 MWh totales
B	20,75 Empleados
R	4,93 MWh por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE AGP 2012	
A	1,14 MWh totales
B	14,40 Empleados
R	0,08 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE ALC 2012	
A	17,33 MWh totales
B	10,58 Empleados
R	1,64 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE IBZ 2012	
A	110,48 MWh totales
B	14,51 Empleados
R	7,61 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE MAH 2012	
A	25,99 MWh totales
B	4,65 Empleados
R	5,59 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE OVD 2012	
A	12,38 MWh totales
B	12,76 Empleados
R	0,97 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE PMI 2012	
A	911,82 MWh totales
B	141,21 Empleados
R	6,46 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE SCQ 2012	
A	24,23 MWh totales
B	17,18 Empleados
R	1,41 MWh por Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE VLC 2011

A	285,51 MWh totales
B	35,24 Empleados
R	8,10 MWh por Empleado

Todas las bases excepto VLC, han disminuido el consumo de combustible. En los casos más destacables de AGP, MAH y ALC, el motivo del descenso ha sido el cierre de las bases de ALC y MAH entre Junio, Julio y Septiembre de 2012 respectivamente y en el caso de AGP, en Noviembre de 2011, la base se quedó sólo con handling de pasajeros, por lo que, el único coche de la base es el del Jefe de Escala. Por lo que el consumo de combustible total por empleado en Handling ha disminuido en un 30'84%.

Los empleados de todas las bases han disminuido, excepto en VLC, que se han mantenido.

En cuanto al umbral de aceptación establecido para cada base:

BASES	UMBRAL DE ACEPTACIÓN
AGP	2,80 MWh por empleado
ALC	5,19 MWh por empleado
IBZ	6,11 MWh por empleado
MAH	5,67 MWh por empleado
OVD	2,09 MWh por empleado
PMI	7,68 MWh por empleado
SCQ	4,91 MWh por empleado
VLC	6,43 MWh por empleado

Solo la base de IBZ ha superado el umbral, el resto de las bases se han mantenido por debajo del mismo.

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE VLC 2012

A	301,37 MWh totales
B	35,12 Empleados
R	8,58 MWh por Empleado

Control y Seguimiento: el indicador básico, en el que se incluyen las toneladas totales de gasolina y de diésel, está relativizado por empleados totales de cada base de Autohandling de Air Europa.



Consumo de Combustible en Servicios a Bordo en Madrid:

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE SERV. A BORDO MAD 2011

A	13,51 MWh totales
B	7,15 Empleados
R	1,89 MWh por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE SERV. A BORDO MAD 2011

A	13,73 MWh totales
B	7,15 Empleados
R	1,92 MWh por Empleado

Control y Seguimiento: el indicador básico, en el que se incluyen las toneladas totales de gasolina y de diésel, está relativizado por empleados totales de Servicios a Bordo de Air Europa en MAD.

En Servicios a Bordo MAD el consumo de MWh de combustible aumentó levemente, siendo el número de empleados igual que el del año anterior. El aumento es de 1'59%
En cuanto al umbral de aceptación para 2012 se fijó en 1,53 MWh por empleado, por lo que se superó esta cifra.

EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES DE LOS AVIONES

De la combustión del queroseno se obtiene principalmente dióxido de carbono (71,7%) y vapor de agua (28,2%). La emisión de ambos gases es proporcional a la cantidad de combustible consumido (1 kilogramo de fuel produce 3,15 kilogramos de CO₂ según el REGLAMENTO (UE) N o 601/2012 DE LA COMISIÓN), por tanto, sus emisiones se verán reducidas al introducir medidas de ahorro de combustible. El 0,1% restante de la combustión de queroseno produce óxidos de nitrógeno, dióxido de azufre, monóxido de carbono, hidrocarburos no quemados y partículas; estas emisiones sólo pueden ser reducidas por la optimización de los procesos de combustión.

Las emisiones de los motores de aviación tienen efectos locales sobre la calidad del aire en los alrededores de los aeropuertos, así como repercusiones globales en el proceso de cambio climático. Es por ello, que se estructuran las emisiones de las operaciones en vuelo, en dos grandes grupos.

Emisiones en ciclo LTO Landing and Take Off (aterrizaje y despegue)

Las emisiones en ciclo LTO, son aquellas que se producen en la operación de los aviones a una altura de hasta 3000 pies (900m). La importancia de cuantificar las emisiones del ciclo de aterrizaje y despegue radica en la emisión de contaminantes en el entorno de los aeropuertos, que incide directamente en la calidad del aire local. Los principales contaminantes emitidos en esta fase son los hidrocarburos no quemados (HC), el monóxido de carbono (CO), los óxidos de nitrógeno (NOx) y el dióxido de azufre (SO₂).

Emisiones en crucero (crucero, ascenso y descenso)

Las emisiones de CO₂ son proporcionales al consumo de combustible, por lo que tanto desde el punto de vista económico como medioambiental, es fundamental emplearlo con la máxima eficiencia. Este es el principal contaminante emitido en esta fase. La previsión del crecimiento del tráfico aéreo obliga a la búsqueda permanente de una mayor eficiencia energética de los motores.

Las emisiones atmosféricas de AEA son las derivadas de la combustión de los motores de las aeronaves de la Compañía:



Fotografía: Marta Andreu

Gases de Efecto Invernadero:

- Dióxido de Carbono: CO₂
- Gases equivalentes de CO₂

Otros Gases contaminantes

- Dióxido de Azufre SO₂
- Óxidos de Nitrógeno NOx
- Hidrocarburos HC
- Monóxido de Carbono CO

Control de las Emisiones

Las emisiones derivadas de los motores de aviación son controladas mediante la medición de los tiempos de vuelo (tiempo entre calzos o tiempo en el cual el motor está encendido) y el consumo de combustible de cada vuelo.

Todos estos tiempos son registrados a través del Libro Técnico del Avión (Technical Log) e introducidos en el sistema informático de registro de mantenimiento de aeronaves (SMA), el cual está validado para la Verificación de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero según la Decisión 2007/589/CE y la Decisión 2009/339/CE. Mediante la información que éste sistema proporciona, el Departamento de Calidad y Medio Ambiente realiza un estudio de consumos de combustible por avión/flota, derivando de este consumo la conversión en emisiones de acuerdo al REGLAMENTO (UE) N o 601/2012 de la Comisión, del DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs, Government department in the UK), el anexo 16 de OACI y los manuales de los fabricantes de los motores.

Aspectos sobre el que se incide: contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global, Cambio Climático.

Objeto del Indicador: mantener un control sobre la estabilidad de las Emisiones de gases de efecto invernadero.

Control y Seguimiento: el seguimiento de este indicador se realiza por separado para cada una de las flotas, puesto que el consumo de cada tipo de avión y los tipos de vuelos que suelen hacer, es distinto. Si bien el seguimiento se realiza mensualmente, el cálculo del indicador se hace anual.

Punto de Partida por pasajeros transportados:

E190 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2011		
A	163.933,12	Toneladas totales
B	2.103.034	Pasajeros
R	0,07795	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2011		
A	165.614,09	Toneladas totales
B	2.103.034	Pasajeros
R	0,07875	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2011		
A	52,04	Toneladas totales
B	2.103.034	Pasajeros
R	0,00002	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES HC POR PAX 2011		
A	104,08	Toneladas totales
B	2.103.034	Pasajeros
R	0,00005	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES CO POR PAX 2011		
A	780,63	Toneladas totales
B	2.103.034	Pasajeros
R	0,00037	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2011		
A	1.040,85	Toneladas totales
B	2.103.034	Pasajeros
R	0,00049	Toneladas por pasajero

Comportamiento ambiental 2012 por pasajeros transportados:

E190 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2012		
A	134.878,58	Toneladas totales
B	1.722.534	Pasajeros
R	0,07830	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2012		
A	136.261,62	Toneladas totales
B	1.722.534	Pasajeros
R	0,07911	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2012		
A	42,82	Toneladas totales
B	1.722.534	Pasajeros
R	0,00002	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES HC POR PAX 2012		
A	85,64	Toneladas totales
B	1.722.534	Pasajeros
R	0,00005	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES CO POR PAX 2012		
A	642,28	Toneladas totales
B	1.722.534	Pasajeros
R	0,00037	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2012		
A	856,37	Toneladas totales
B	1.722.534	Pasajeros
R	0,00050	Toneladas por pasajero

Punto de Partida por pasajeros transportados:

B738 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2011		
A	565.069,15	Toneladas totales
B	5.042.798	Pasajeros
R	0,11205	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2011		
A	570.863,35	Toneladas totales
B	5.042.798	Pasajeros
R	0,11320	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2011		
A	179,39	Toneladas totales
B	5.042.798	Pasajeros
R	0,00004	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES HC POR PAX 2011		
A	358,77	Toneladas totales
B	5.042.798	Pasajeros
R	0,00007	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES CO POR PAX 2011		
A	2.690,81	Toneladas totales
B	5.042.798	Pasajeros
R	0,00053	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2011		
A	3.587,74	Toneladas totales
B	5.042.798	Pasajeros
R	0,00071	Toneladas por pasajero

Comportamiento ambiental 2012 por pasajeros transportados:

B738 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2012		
A	500.234,88	Toneladas totales
B	4.473.354	Pasajeros
R	0,11183	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2012		
A	505.364,27	Toneladas totales
B	4.473.354	Pasajeros
R	0,11297	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2012		
A	158,80	Toneladas totales
B	4.473.354	Pasajeros
R	0,00004	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES HC POR PAX 2012		
A	317,61	Toneladas totales
B	4.473.354	Pasajeros
R	0,00007	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES CO POR PAX 2012		
A	2.382,07	Toneladas totales
B	4.473.354	Pasajeros
R	0,00053	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2012		
A	3.176,09	Toneladas totales
B	4.473.354	Pasajeros
R	0,00071	Toneladas por pasajero

Punto de Partida por pasajeros transportados:

B763 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2011		
A	160.428,33	Toneladas totales
B	273.937	Pasajeros
R	0,58564	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2011		
A	162.073,36	Toneladas totales
B	273.937	Pasajeros
R	0,59164	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2011		
A	50,93	Toneladas totales
B	273.937	Pasajeros
R	0,00019	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES HC POR PAX 2011		
A	101,86	Toneladas totales
B	273.937	Pasajeros
R	0,00037	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES CO POR PAX 2011		
A	763,94	Toneladas totales
B	273.937	Pasajeros
R	0,00279	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2011		
A	1.018,59	Toneladas totales
B	273.937	Pasajeros
R	0,00372	Toneladas por pasajero

Comportamiento ambiental 2012 por pasajeros transportados:

B763 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2012		
A	30.216,38	Toneladas totales
B	51.257	Pasajeros
R	0,58951	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2012		
A	30.526,21	Toneladas totales
B	51.257	Pasajeros
R	0,59555	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2012		
A	9,59	Toneladas totales
B	51.257	Pasajeros
R	0,00019	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES HC POR PAX 2012		
A	19,19	Toneladas totales
B	51.257	Pasajeros
R	0,00037	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES CO POR PAX 2012		
A	143,89	Toneladas totales
B	51.257	Pasajeros
R	0,00281	Toneladas por pasajero

B763 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2012		
A	191,85	Toneladas totales
B	51.257	Pasajeros
R	0,00374	Toneladas por pasajero

Punto de Partida por pasajeros transportados:

A330 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2011		
A	737.295,38	Toneladas totales
B	1.220.950,00	Pasajeros
R	0,60387	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2011		
A	744.855,58	Toneladas totales
B	1.220.950,00	Pasajeros
R	0,61006	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2011		
A	234,06	Toneladas totales
B	1.220.950,00	Pasajeros
R	0,00019	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES HC POR PAX 2011		
A	468,12	Toneladas totales
B	1.220.950,00	Pasajeros
R	0,00038	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES CO POR PAX 2011		
A	3.510,93	Toneladas totales
B	1.220.950,00	Pasajeros
R	0,00288	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2011		
A	4.681,24	Toneladas totales
B	1.220.950,00	Pasajeros
R	0,00383	Toneladas por pasajero

Comportamiento ambiental 2012 por pasajeros transportados:

A330 TN. EMISIONES CO ₂ POR PAX 2012		
A	869.056,87	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,48950	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES CO ₂ EQUIVALENTE POR PAX 2012		
A	877.968,15	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,49451	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES SO ₂ POR PAX 2012		
A	275,89	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,00016	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES HC POR PAX 2012		
A	551,78	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,00031	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES CO POR PAX 2012		
A	4.138,37	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,00233	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2012		
A	5.517,82	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,00311	Toneladas por pasajero

■ Comportamiento Ambiental Conjunto de todas las flotas en 2012:

Según el valor publicado en la directiva del comercio de emisiones por la reacción química de la combustión de los hidrocarburos que produce el keroseno, para poder sacar la cantidad de CO₂ que se emite, se tiene que multiplicar por 3,15 el factor de Kg de combustible.

E-195: el dato más importante, el de Toneladas/Pax, ha empeorado respecto a 2011. Esto se debe a la variabilidad de la flota, donde están volando continuamente 7 de las 11 unidades. Este dato se ha visto muy afectado por los últimos meses de operativa, donde los aviones en "Stand by" han tenido que cubrir en multitud de ocasiones, las rutas que se estaban operando en régimen de Wet Lease con otra compañía aérea. Estas rutas MAD-VLC-MAD y MAD-BIO-MAD son rutas de baja ocupación por eso se realizaban con aviones de 66 plazas. El cambio de estas a la flota de E195, además de consumir más combustible, ha provocado que la ocupación no llegase a la mitad en bastantes vuelos, lo que claramente perjudica al dato comentado.

Además se abrieron varias rutas que hasta que se establecieran en el mercado perjudican de manera clara al dato referenciado al número de pasajeros.

B738: en el año 2012, hubo una disminución del número de vuelos operados por esta flota. El dato relativo al número de pasajeros mejora ostensiblemente debido al aumento de la ocupación (menos vuelos pero mayor ocupación por vuelo), y una mejora significativa tras la campaña lanzada desde el comité de combustible con el primer boletín de eficiencia.

Además, se detectaron rutas donde se hacía patente la mejora y se trabajó para mejorarlas. Como se puede ver en los datos, estas acciones fueron altamente eficaces.



B767: al ser una flota a extinguir y tras haber realizado muy pocos vuelos el dato por pasajero no ha sido posible mejorarlo, ya que, en los últimos vuelos se operó el avión para rutas no pensadas para este avión.

A332: el dato que observamos en esta flota es alentador, ya que, el dato por pasajero ha mejorado. En esta flota se han incorporado tanto unidades como tripulaciones, por lo que es aun más reseñable el estándar de eficiencia conseguido durante todo el año 2012.

Hubo una reducción en el dato por pasajero, puesto que influye de manera considerable la mejora en la ocupación de la mayoría de las rutas.

VERTIDOS

Las actividades de Air Europa que inciden sobre dicho aspecto ambiental son:

- Aguas con resto de de-icing
- Limpieza de la aeronave
- Limpieza de vehículos de actividades de apoyo en tierra
- Aguas residuales del avión
- Aguas sanitarias
- Limpieza de vertidos accidentales (combustible, hidráulico, aceites).

El Control Operacional de las actividades de limpieza y todo lo referente a los vertidos de aguas residuales, viene reflejado en el Procedimiento General "Gestión y Control de Residuos, Vertidos y Emisiones", que define la metodología empleada por Air Europa, para que la gestión de los residuos, vertidos y emisiones generados en sus actividades, se lleve a cabo en las condiciones definidas en la legislación ambiental aplicable, asegurando una adecuada protección de las personas y del medio ambiente.

Si bien, se tienen definidos y evaluados estos aspectos, no se gestionan a través de ningún indicador puesto que no son significativos.

• **Aguas con restos de de-icing:** cuando se dan condiciones atmosféricas que propician la formación de hielo en tierra, se espera que haya adherida a las superficies del avión escarcha, hielo o nieve, por lo que, se realiza la maniobra de deshielo / antihielo en tierra, para facilitar la operación segura de aviones de Air Europa en condiciones de englamamiento. Air Europa contrata la función a proveedores externos de servicio, que deberán seguir el programa de "deshielo / antihielo" de Air Europa así como los requerimientos locales.

El fluido de deshielo / antihielo es un producto químico con impacto medioambiental. Durante la manipulación de fluido (almacenaje, manipulación y gestión) se evitará derrames innecesarios y se cumplirá con las reglamentaciones internacionales y locales medioambientales y sanitarias; y con los criterios establecidos por el fabricante del avión y por Air Europa. Según el aeropuerto, la maniobra de deshielo / antihielo, se efectuará, o bien, en el estacionamiento del avión, o bien, en una zona del aeropuerto destinada a ello.

• **Limpieza de la aeronave y limpieza de vehículos de actividades de apoyo en tierra:** la limpieza de los vehículos y de las aeronaves, se efectuará en los lugares previstos para tal efecto, ya sean los puntos

habilitados por AENA o los propios de la escala, teniendo en cuenta las siguientes fases:

a) Antes de iniciar la limpieza: se deberá observar si la zona destinada a la limpieza está limpia y libre de contaminantes tales como aceites, grasas, fuel, etc.; si esto fuera así, se procederá a la limpieza de los contaminantes mediante sepiolita o absorbentes y posteriormente a su gestión.

b) Durante la limpieza: se empleará jabón biodegradable y de pH neutro para evitar la eutrofización (la contaminación de las aguas por el uso de detergentes). Se hará un uso responsable del agua en la limpieza de los vehículos, equipos y aviones, evitando gastos innecesarios y economizando el consumo lo máximo posible.

c) Después de la limpieza: se cerrarán los grifos (en caso de que no se hayan utilizado cubas) y se comprobará que éstos no goteen.

En caso de subcontratarse la actividad de limpieza, Air Europa, dispone de un procedimiento específico para el "Control de Aspectos de Contratistas y Proveedores", que establece el sistema de información y seguimiento sobre las especificaciones medioambientales que han de seguir los contratistas que trabajen en nombre de AEA o dentro de las instalaciones de AEA.

• **Aguas residuales del avión:** la contrata de limpieza es la responsable de la correcta gestión de estos vertidos, la cual consiste básicamente en la recogida de las aguas residuales sanitarias de los aviones mediante una cuba y su traslado a la correspondiente EDAR (Estación Depuradora de Aguas Residuales) del aeropuerto donde se lleva a cabo esta operación.

• **Aguas Sanitarias:** en las instalaciones, de vestuarios y lavabos, asignadas para las actividades de Air Europa, se asegura que no se vierten contaminantes a la red de alcantarillado de AENA, a través de la concienciación y formación del personal.

• **Limpieza de vertidos accidentales:** en caso de producirse cualquier vertido accidental que considere puede contaminar el alcantarillado, Air Europa dispone de un Procedimiento General "Respuesta a Incidentes Accidentes y Situaciones de Emergencia", que describe la metodología empleada en Air Europa para prevenir y controlar los aspectos ambientales potenciales derivados, o que pudieran derivarse, de incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.

Todo el personal debe evitar contaminar los cauces receptores de los vertidos o verter sustancias que

puedan dañar los sistemas de tratamiento de aguas residuales, para ello: no se arrojará o verterá cualquier sustancia u objeto tóxico o peligroso a la red de alcantarillado y/o que pueda afectar a los siste-

mas de tratamiento. Las arquetas y aco-drains (canales de recogida de aguas con rejillas), se mantendrán limpios de residuos o de productos que pudiesen contaminarlos.

RESIDUOS

Residuos no peligrosos

Este tipo de residuo se genera en varias actividades de la compañía: las administrativas en todas las oficinas y en el avión durante el servicio a bordo.

Todas las oficinas, sean para labores administrativas, como de ventas, tanto en Lluçmajor como en Palma y en todas las bases, están provistas de distintos depósitos para segregar los residuos asimilables a urbanos. En el contrato firmado con las empresas de limpieza que realizan la recogida de estos residuos, se ha especificado que una vez recogidos los residuos de forma segregada, deben ser depositados en los distintos puntos verdes que dispone cada localización. Así pues, cada aeropuerto dispone de un punto verde donde depositar de forma separada los residuos que provienen de envases, papel, vidrio y restos orgánicos. Debido a la alta generación de residuos de papel que hay en las oficinas de Lluçmajor se contrató con una empresa la gestión y destrucción del papel. Como en dicho contenedor no sólo se depositan los restos de papel de Air Europa, sino que también de todas las empresas de Globalia, no se indica de forma pormenorizada la cantidad de papel que se llevan cada año, pero se mantienen todos los datos en el Departamento de Calidad y Medio Ambiente.

La gestión de los residuos no peligrosos en las Aeronaves no es tan fácil como en las oficinas debido a la falta de espacio. Se contrató con las empresas de limpieza la correcta segregación de los residuos que ya se han separado a bordo. El vidrio se coloca en los contenedores de catering para que dicha empresa los deposite en el contenedor destinado a dicho residuo que tienen en sus instalaciones. El papel, que suelen ser los periódicos, se guardan en los portaequipajes y en las escalas correspondientes, el personal de limpieza se lo lleva para depositarlo en el contenedor correspondiente del punto verde del aeropuerto. El control operacional de la segregación a bordo se realiza de la siguiente forma:

- En el Embraer, debido al escaso espacio físico para segregar la basura en varios contenedores (aunque lo que se genera es poco), segregan los envases en un carro de "Waste" y los restos orgánicos en el basurero fijo del Galley delantero.

- En el B737 hay basureros fijos, dos para orgánico y dos para envases. El contenedor de papel se elimina, ya que lo que se genera es poco, básicamente prensa. En relación al resto de residuos, lo almacenan en un carro porta-containers a parte.

- En el A330 tienen un compactador de envases y el resto de los residuos se segregan según los depósitos.

Residuos Especiales y Peligrosos

En Air Europa todos los residuos peligrosos se tratan a través de gestores autorizados. Cada Enlace Medioambiental, de cada departamento, se asegura que todos los residuos especiales y peligrosos sean correctamente llevados al punto limpio correspondiente. En el procedimiento general "Gestión y Control de Residuos, Vertidos y Emisiones", se establece la utilización del LIRE (Libro de Registro de Residuos) que lo rellena cada Enlace Medioambiental.

Desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente se lleva un control de todos los residuos que genera Air Europa a través de los LIRE's.

A pesar de que el reglamento (CE) 1221/2009 indica que la "generación total anual de residuos", desglosada por tipo, debe expresarse en toneladas, en la información que se ofrece a continuación, la unidad de medida utilizada son kilogramos, ya que, debido a las pocas cantidades generadas, el dato resulta más manejable y facilita la comprensión.

Los datos se expresan en kilos, y se relativizan por el número de empleados de la base y departamento.

En los siguientes cuadros puede observarse, qué residuos especiales y peligrosos se generan en las diferentes áreas.

En el área de Mantenimiento, la mayoría de residuos que se generan, son del mantenimiento de los aviones y también del almacén en el que se guardan los diferentes materiales que se utilizan.

También se genera tóner en las oficinas

MANTENIMIENTO	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS													
	BCN		LPA		MAD		PMI		TFS		VLC		TOTALES	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Absorbentes y Sepiolita	464,00	286,00	713,00	406,00	5.530,00	3.908,00	1.714,00	910,00	179,00	416,00	29,00	0,00	8.629,00	5.926,00
Aceites	154,60	39,20	357,00	76,00	1.360,00	366,00	33,00	0,00	143,00	188,00	0,00	0,00	2.047,60	669,20
Aerosoles	4,50	22,90	14,00	6,00	57,00	37,00	10,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	95,50	65,90
Barnices, Sellantes y Siliconas	1,00	0,00	17,00	8,00	0,00	0,00	59,00	0,00	15,00	0,00	0,00	0,00	92,00	8,00
Baterías Plomo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Combustibles	161,20	0,00	0,00	0,00	2.218,00	8.049,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.385,20	8.049,00
Disolventes	0,00	0,00	0,00	0,00	79,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	81,00	0,00
Envases contaminados	1.069,84	807,78	923,00	610,00	6.670,00	3.225,00	1.471,00	1.113,00	436,00	401,70	273,00	88,10	10.842,84	6.245,58
Electrónicos	174,00	22,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	174,00	22,60
Extintores Halon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19,00
Filtros de aceite	1,70	0,62	0,00	0,00	58,00	40,00	0,00	35,00	53,00	48,00	0,00	0,00	112,70	123,62
Fluorescentes	89,00	34,00	29,00	13,00	770,00	416,00	183,00	86,00	34,00	134,00	0,00	0,00	1.105,00	683,00
Generadores de Oxígeno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Grasas	1,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	1,60	20,00
Maderas	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
Piezas y Chatarra	0,00	31,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	31,20
Pilas	41,20	91,56	48,00	10,00	81,00	55,00	32,00	127,00	15,00	40,00	0,00	0,00	217,20	323,56
Pinturas y Pinturas caducadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	174,00	89,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	89,00	174,00
Reactivo de Laboratorio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00
Tóner	5,60	1,00	24,00	9,00	0,14	0,00	32,00	40,00	21,00	12,00	0,00	0,00	82,74	62,00
Voluminoso Plástico	0,00	0,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,60

En handling, se generan residuos del mantenimiento de los vehículos y equipos de asistencia en tierra, aparte de otros residuos generados en las oficinas.

HANDLING	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS															
	AGP		ALC		IBZ		MAH		PMI		SCQ		VLC		TOTALES	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Absorbentes	0,00	0,00	30,00	68,00	0,00	0,00	13,00	0,00	0,00	0,00	32,00	0,00	88,00	23,00	163,00	91,00
Aceites	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	126,00	0,00	373,00	101,00	499,00	101,00
“Aerosoles (gases en recipientes a presión)”	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,00	1,00	7,00	1,00
Baterías Plomo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	325,00	0,00	451,00	85,00	776,00	85,00
“Combustibles (lodos con resto de hidrocarburos)”	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.500,00	5.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.500,00	5.500,00
Disolvente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	5,00	0,00

HANDLING	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS															
	AGP		ALC		IBZ		MAH		PMI		SCQ		VLC		TOTALES	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Envases contaminados	0,00	0,00	4,00	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,00	0,00	30,00	9,25	62,00	21,25
Electrónicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	63,00	0,00	0,00	0,00	63,00	0,00
Extintores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Filtros Aceite	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27,00	0,00	115,00	112,50	142,00	112,50
Fluorescentes	0,00	0,00	0,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,00	14,00	0,00	0,00	3,00	2,00	17,00	24,00
Líquido de frenos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,00	0,00	0,00	0,00	15,00	0,00
Líquido anticogelante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13,00	0,00	0,00	0,00	13,00	0,00
Neumáticos usados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	86,00	0,00	86,00	0,00
Pilas (baterías Ni-Cd)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00	6,00	0,00
Pinturas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	0,00	20,00	0,00
Tóner	9,00	2,80	0,00	8,00	0,00	0,00	4,00	0,00	34,00	31,00	12,00	0,00	3,00	0,00	62,00	41,80

En las Oficinas de Ventas, en las Oficinas Centrales de Lluçmajor y en otros Departamentos ubicados en los aeropuertos de Barcelona y Madrid, los residuos que se generan son aquellos procedentes del trabajo diario de oficina, véase tóner (de las impresoras), fluorescentes (de la iluminación de las oficinas) y pilas (de algún equipo a pilas), aunque en una cantidad mínima.

OFICINAS DE VENTAS	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS																	
	ACE		AGP		ALC		BCN		BIO		FUE		GRX		IBZ		LPA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	1,50	0,57	3,20	3,60	3,70	0,00	9,60	8,80	1,42	2,13	0,79	0,29	0,00	0,10	1,00	0,90	0,80	0,40
Fluorescentes	0,10	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,30	0,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11
Pilas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

OFICINAS DE VENTAS	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS																	
	MAD		MAH		OVD		PMI		SCQ		SVQ		TFN		TFS		VGO	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	10,00	7,13	2,50	0,00	0,20	0,00	6,80	2,40	1,60	1,60	0,50	0,80	0,80	0,60	2,00	1,00	0,80	1,80
Fluorescentes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00	0,30	0,30	0,00	0,10	0,00	0,00	1,60	1,20
Pilas	0,06	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,18	0,12

OFICINAS DE VENTAS	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS					
	VLC		ZAZ		TOTALES	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	1,80	4,00	0,00	0,00	49,01	36,11
Fluorescentes	0,00	0,00	0,00	0,00	6,30	2,11
Pilas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,24	0,20

OFICINAS CENTRALES LLUCMAJOR	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS											
	Dirección General		Calidad, Seg. y M.a.		Rel. con Clientes		Producción		Instrucción (Ops)		Jefatura TCP	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	0,46	1,84	0,84	0,20	7,00	4,50	2,74	1,89	0,38	0,14	0,98	1,03
Fluorescentes	0,00	0,00	0,00	0,30	0,00	1,27	0,00	1,63	0,00	0,00	0,11	0,11
Pilas	0,00	0,30	0,00	0,48	0,00	0,00	0,15	0,08	0,90	0,00	0,00	0,00
Pilas Botón	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

OFICINAS CENTRALES LLUCMAJOR	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS											
	Operaciones		Comercial		MkT, Vtas y Alianzas		Inst. Mantenimiento		Subdir. de Handling		Servicios a Bordo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	0,60	0,39	7,96	4,97	2,37	2,59	0,48	2,21	1,49	0,30	1,57	1,01
Fluorescentes	0,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pilas	1,13	0,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,44	0,05	0,00	0,00	0,06	0,00
Pilas Botón	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,002	0,00	0,00	0,00	0,00

OFICINAS CENTRALES LLUCMAJOR	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS					
	Gestión de Ingresos		Presup. y Control		TOTALES	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	2,15	0,40	1,00	0,00	30,02	21,46
Fluorescentes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11	11,31
Pilas	0,05	0,03	0,00	0,00	2,73	1,85
Pilas Botón	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

VARIOS DEPARTAMENTOS EN AEROPUERTOS	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS									
	Servicios a Bordo MAD		A. Técnica de OPS Apto. PMI		A. Técnica de OPS Apto. MAD		Jefatura escala MAD		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Tóner	1,26	0,333	0,30	0,500	0,00	0,000	0,73	0,000	2,29	0,833
Fluorescentes	0,00	0,000	0,00	0,000	0,00	0,000	0,00	0,450	0,00	0,450

En el área de Instrucción de Mantenimiento los residuos que se generan, provienen de la propia instrucción que se facilita a los Técnicos de Mantenimiento.



INSTRUCCIÓN MANTENIMIENTO	KILOS DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS	
	2011	2012
Envases vacíos contaminados	21,00	0,00
Resinas, sellantes y siliconas	59,00	0,00
Pinturas caducadas	89,00	0,00
Disolventes no halogenados	2,00	0,00
Absorbentes y trapos	8,00	0,00
Reactivo de Laboratorio	3,00	0,00
Aerosoles	10,00	0,00

■ Residuos de Absorbentes de Mantenimiento:

Aspectos sobre el que se incide: contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

Objeto del Indicador: hacer seguimiento del residuo trapos absorbentes, generados en el mantenimiento aeronáutico. Durante las tareas de mantenimiento de aeronaves, los Técnicos de Mantenimiento, hacen uso de trapos absorbentes para la limpieza de piezas o partes del avión, cuando estos trapos ya no pueden usarse, generan un residuo peligroso, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA 2011	
A	8.600,00 Kilogramos totales
B	202 Empleados
R	42,47 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA 2012	
A	5.926,00 Kilogramos totales
B	184 Empleados
R	32,16 Kilogramos por Empleado

Control, Seguimiento y Comportamiento Ambiental 2012:

el análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico de cada base de Mantenimiento.

El residuo de absorbentes ha disminuido de forma general en todas las bases de mantenimiento, en un 31,09% (sin incluir VLC ya que no forma parte de

este indicador), respecto al año anterior. Al relativizarlo por empleados, se queda esta reducción en un 24'27%.

En cuanto a las bases:

el total del ratio por empleado ha disminuido en todas las bases de Mantenimiento, excepto en la base de TFS, que, aunque se haya reducido el número de TMA's, la cantidad de residuo generada por TMA, ha aumentado considerablemente respecto al año 2011.

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA BCN 2011	
A	464,00 Kilogramos totales
B	29 Empleados
R	16,08 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA BCN 2012	
A	286,00 Kilogramos totales
B	18 Empleados
R	16,00 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA LPA 2011	
A	713,00 Kilogramos totales
B	27 Empleados
R	26,42 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA LPA 2012	
A	406,00 Kilogramos totales
B	29 Empleados
R	14,04 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA MAD 2011	
A	5.530,00 Kilogramos totales
B	75 Empleados
R	73,42 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA MAD 2012	
A	3.908,00 Kilogramos totales
B	85 Empleados
R	45,90 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA PMI 2011	
A	1.714,00 Kilogramos totales
B	51 Empleados
R	33,34 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA PMI 2012	
A	910,00 Kilogramos totales
B	47 Empleados
R	19,51 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA TFS 2011	
A	179,00 Kilogramos totales
B	20 Empleados
R	8,99 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA TFS 2012	
A	416,00 Kilogramos totales
B	6 Empleados
R	73,37 Kilogramos por Empleado

■ Residuos de Absorbentes de Handling:

Aspectos sobre el que se incide: contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

Objeto del Indicador: hacer seguimiento del residuo trapos absorbentes, generados en el mantenimiento aeronáutico. Durante las tareas de mantenimiento de equipos de tierra, los mecánicos, hacen uso de trapos absorbentes para la limpieza de piezas o partes de los diferentes vehículos, cuando estos trapos ya no pueden usarse, generan un residuo peligroso, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA 2011	
A	163,00 Kilogramos totales
B	339 Empleados
R	0,48 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA 2012	
A	91,00 Kilogramos totales
B	250 Empleados
R	0,36 Kilogramos por Empleado

Control, Seguimiento y Comportamiento

Ambiental 2012: este indicador es nuevo para el año 2012. El análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de empleados de Handling de cada base.

Los kilogramos totales de residuo de absorbentes, han disminuido respecto a 2011, un 44,17%. Es un residuo que se genera muy poco en las bases de Autohandling, sólo donde se realiza mantenimiento de equipos. Al relativizarlo por empleados, la reducción es de un 25%.

Durante 2012, las únicas bases que generaron dicho residuo fueron ALC y VLC, teniendo en cuenta que ALC cerró en Septiembre, se duplica en esta base la cantidad del residuo en relación al 2011 pero disminuye el número de empleados a la mitad. Si comparamos la cantidad total generada en 2012 con la media histórica (2009/2011/2011), 118,67 kgs. el residuo disminuyó en un 23,31%.

Así mismo, si lo comparamos sólo con 2011, se redujo casi a la mitad.

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA ALC 2011	
A	30,00 Kilogramos totales
B	20 Empleados
R	1,49 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental en 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA ALC 2012	
A	68,00 Kilogramos totales
B	11 Empleados
R	6,43 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA MAH 2011	
A	13,00 Kilogramos totales
B	17 Empleados
R	0,75 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA MAH 2012	
A	0,00 Kilogramos totales
B	5 Empleados
R	0,00 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA SCQ 2011	
A	32,00 Kilogramos totales
B	21 Empleados
R	1,54 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA SCQ 2012	
A	0,00 Kilogramos totales
B	17 Empleados
R	0,00 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA VLC 2011	
A	88,00 Kilogramos totales
B	35 Empleados
R	2,50 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES Y SEPIOLITA VLC 2012	
A	23,00 Kilogramos totales
B	35 Empleados
R	0,65 Kilogramos por Empleado

Residuos de Envases Contaminados Mantenimiento:

Aspectos sobre el que se incide: contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

Objeto del Indicador: hacer seguimiento del residuo de envases contaminados, generados en el mantenimiento aeronáutico. Durante las tareas de mantenimiento de aeronaves, los Técnicos de Mantenimiento, hacen uso de latas de aceite para los motores del avión, pinturas y otros materiales envasados. Cuando estos envases se quedan vacíos, generan un residuo, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS 2011	
A	10.569,84 Kilogramos totales
B	202 Empleados
R	52,20 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS 2012	
A	6.157,48 Kilogramos totales
B	184 Empleados
R	33,42 Kilogramos por Empleado

Control, Seguimiento y Comportamiento Ambiental 2012: de manera general, disminuyó considerablemente el total del residuo de envases con respecto al año 2011, en un 41'74% menos (sin incluir VLC ya que no forma parte de este indicador). Relativizándolo con los empleados, se redujo en un 35'98%.

De las 5 bases de Mantenimiento, sólo en BCN y TFS/TFN aumentan respecto al 2011 y se han quedado por encima del umbral de aceptación propuesto para 2012. Sin embargo en ambas bases, se redujo tanto la cantidad del residuo como el número de TMA's.

BASES	UMBRAL DE ACEPTACIÓN 2012	RATIO ALCANZADO
BCN	34,44 Kg/TMA	45,17 Kg/TMA
PMI	31,71 Kg/TMA	23,85 Kg/TMA
TFN/TFS	27,23 Kg/TMA	70,84 Kg/TMA
MAD	71,24 Kg/TMA	37,87 Kg/TMA
LPA	42,60 Kg/TMA	21,09 Kg/TMA

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS BCN 2011	
A	1.069,84 Kilogramos totales
B	29 Empleados
R	37,07 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS LPA 2011	
A	923,00 Kilogramos totales
B	27 Empleados
R	34,20 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS MAD 2011	
A	6.670,00 Kilogramos totales
B	75 Empleados
R	88,56 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS PMI 2011	
A	1.471,00 Kilogramos totales
B	51 Empleados
R	28,61 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS TFS 2011	
A	436,00 Kilogramos totales
B	20 Empleados
R	21,91 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS BCN 2012	
A	807,78 Kilogramos totales
B	18 Empleados
R	45,18 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS LPA 2012	
A	610,00 Kilogramos totales
B	29 Empleados
R	21,09 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS MAD 2012	
A	3.225,00 Kilogramos totales
B	85 Empleados
R	37,88 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS PMI 2012	
A	1.113,00 Kilogramos totales
B	47 Empleados
R	23,86 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES CONTAMINADOS TFS 2012	
A	401,70 Kilogramos totales
B	6 Empleados
R	70,85 Kilogramos por Empleado

Residuos de Pilas Mantenimiento:

Aspectos sobre el que se incide: contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

Objeto del Indicador: hacer seguimiento del residuo de pilas, generados en el mantenimiento aeronáutico, por el número total de empleados. Las tareas más largas que realizan los Técnicos de Mantenimiento se llevan a cabo durante la noche, cuando los aviones no están volando, por lo que, es necesario, en muchos casos, el uso de linternas.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS 2011	
A	217,20 Kilogramos totales
B	202 Empleados
R	1,07 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS 2012	
A	323,56 Kilogramos totales
B	184 Empleados
R	1,76 Kilogramos por Empleado

Control y Seguimiento: cada enlace medioambiental de cada base de mantenimiento cumple el LIRE con todos los datos de los residuos peligrosos. Estos datos se relativizan por el número total de empleados de cada base, para el indicador básico.

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS BCN 2011	
A	41,20 Kilogramos totales
B	29 Empleados
R	1,43 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS LPA 2011	
A	48,00 Kilogramos totales
B	27 Empleados
R	1,78 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MAD 2011	
A	81,00 Kilogramos totales
B	75 Empleados
R	1,08 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS PMI 2011	
A	32,00 Kilogramos totales
B	51 Empleados
R	0,62 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS TFS 2011	
A	15,00 Kilogramos totales
B	20 Empleados
R	0,75 Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS BCN 2012	
A	91,56 Kilogramos totales
B	18 Empleados
R	5,12 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS LPA 2012	
A	10,00 Kilogramos totales
B	29 Empleados
R	0,35 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MAD 2012	
A	55,00 Kilogramos totales
B	85 Empleados
R	0,65 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS PMI 2012	
A	127,00 Kilogramos totales
B	47 Empleados
R	2,72 Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS TFS 2012	
A	40,00 Kilogramos totales
B	6 Empleados
R	7,05 Kilogramos por Empleado

Se tienen en cuenta las pilas alcalinas y salinas y las Ni-Cd. El residuo total de pilas de mantenimiento ha disminuido de manera general, teniendo en cuenta todas las bases de mantenimiento.

Si comparamos el residuo generado en 2012, respecto a la media histórica, 393,89 Kgs. (2009/2010/2011), se ha disminuido en un 17,86%.

En cambio, si comparamos sólo con el año 2011, se ha aumentado el residuo en un 48,96%, debido a que se esperaban las linternas LED para el mes de Marzo, pero no se recibieron hasta el mes de Septiembre. Si

lo relativizamos por los empleados, el incremento fue de 64'99%. Además hubo un problema con las linternas que se compraron ya que se tuvieron que devolver, pues no reunían los requisitos establecidos.

En la gráfica se ve claramente el aumento considerable en la base de TFS, eso se debe a que ha aumentado la cantidad del residuo, pero ha disminuido el número de TMA's por el cierre de la base en junio de 2012.

Otras dos bases que han aumentado el residuo, han sido BCN y PMI, teniendo en cuenta también que el número de TMA's ha disminuido debido al ERE realizado en el mes de Mayo.

■ Residuos de Filtros de Aceite de Mantenimiento

Aspectos sobre el que se incide: contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

Objeto del Indicador: hacer seguimiento del residuo de filtros de aceite, generados en el mantenimiento aeronáutico, por el número total de empleados. Durante el mantenimiento de los aviones, se realizan diferentes tareas, una de ellas es el cambio de los filtros de aceite, que genera un residuo, gestionado a través de una empresa gestora autorizada.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE 2011		
A	112,70	Kilogramos totales
B	202	Empleados
R	0,56	Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE 2012		
A	123,62	Kilogramos totales
B	184	Empleados
R	0,67	Kilogramos por Empleado

Control y Seguimiento: cada enlace medioambiental de cada base de mantenimiento cumplimenta el LIRE con todos los datos de los residuos peligrosos. Estos datos se relativizan por el número total de empleados de cada base, para el indicador básico.

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE BCN 2011		
A	1,70	Kilogramos totales
B	29	Empleados
R	0,06	Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE BCN 2012		
A	0,62	Kilogramos totales
B	18	Empleados
R	0,03	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE LPA 2011		
A	0,00	Kilogramos totales
B	27	Empleados
R	0,00	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE LPA 2012		
A	0,00	Kilogramos totales
B	29	Empleados
R	0,00	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE MAD 2011		
A	58,00	Kilogramos totales
B	75	Empleados
R	0,77	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE MAD 2012		
A	40,00	Kilogramos totales
B	85	Empleados
R	0,47	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE PMI 2011		
A	0,00	Kilogramos totales
B	51	Empleados
R	0,00	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE PMI 2012		
A	35,00	Kilogramos totales
B	47	Empleados
R	0,75	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE TFS 2011		
A	53,00	Kilogramos totales
B	20	Empleados
R	2,66	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE TFS 2012		
A	48,00	Kilogramos totales
B	6	Empleados
R	8,47	Kilogramos por Empleado

Este indicador es nuevo para 2012, ya que tras la evaluación de aspectos, resultó significativo.

De manera general, el total del residuo de filtros de aceite ha aumentado en 36,40% respecto a la media histórica (2009/2010/2011). Aunque, si lo comparamos con el año anterior, el aumento total del residuo es del 9'69% y al relativizarlo con los empleados, el aumento queda en un 19'64%.

Tras analizar los datos de los años anteriores, en la base de BCN han disminuido tanto en cantidad (kilos de filtros de aceite), como en número de TMA's. Por otro lado, en MAD, disminuyó también la cantidad del residuo, sin embargo han aumentó el número de TMA's. Las bases que han aumentado la cantidad son, PMI, teniendo en cuenta que en 2011 no han generado dicho residuo y TFS que, ha disminuido el residuo, pero no proporcionalmente al número de TMA's que ha descendido de 20 a 6.

■ Residuos de Filtros de Aceite de Handling

Aspectos sobre el que se incide: contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

Objeto del Indicador: hacer seguimiento del residuo de filtros de aceite de handling, por el número total de empleados de cada base. Durante el mantenimiento de los equipos de tierra, se realizan diferentes tareas, no sólo en caso de averías, si no también, se necesitan realizar tareas de mantenimiento periódico. Una de esas tareas, es el cambio de los filtros de aceite, que genera un residuo, gestionado a través de una empresa gestora autorizada.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO FILTROS ACEITE 2011		
A	142,00	Kilogramos totales
B	339	Empleados
R	0,42	Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO FILTROS ACEITE 2012		
A	112,50	Kilogramos totales
B	250	Empleados
R	0,45	Kilogramos por Empleado

Control, Seguimiento y Comportamiento Ambiental 2012: el análisis se realiza en kilogramos de filtros de aceite, entre el número total de empleados de Handling de cada base. Es un indicador nuevo para 2012. Es un residuo que se genera muy poco en las bases de Autohandling, sólo donde se realiza mantenimiento de equipos.

Si tenemos en cuenta la media histórica, 79,44 kilogramos (2009/2010/2011), el total del residuo aumentó

en un 41,61%. Comparando los resultados de 2011 y 2012 el residuo disminuyó un 20'77%, y al relativizarlos por empleado se produce en un aumento del 7'14%.

En el año 2012, sólo se generó el residuo de filtros de aceite en la base de VLC, así mismo, disminuyó levemente en relación al año anterior siendo, prácticamente, el mismo número de empleados.

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO FILTROS ACEITE SCQ 2011		
A	27,00	Kilogramos totales
B	21	Empleados
R	1,30	Kilogramos por Empleado

Comportamiento Ambiental 2012:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO FILTROS ACEITE SCQ 2012		
A	0,00	Kilogramos totales
B	17	Empleados
R	0,00	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO FILTROS ACEITE VLC 2011

A	115,00	Kilogramos totales
B	35	Empleados
R	3,26	Kilogramos por Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO FILTROS ACEITE VLC 2012

A	112,50	Kilogramos totales
B	35	Empleados
R	3,20	Kilogramos por Empleado

RUIDOS

El ruido constituye una de las principales preocupaciones del sector aeronáutico, debido al impacto sobre las poblaciones en torno a los aeropuertos. Además de las sanciones que se pueden llegar a recibir.

Las aeronaves deben cumplir unos estándares de ruido que dependen de su fecha de diseño para poder certificarse y operar. Toda la flota de Air Europa es de última generación por lo que cumple con los estándares definidos por la Organización de Aviación Internacional (OACI) contenida en el Volumen I del Anexo 16.

Los aviones que actualmente están entrando en operación son 20 decibelios más silenciosos que hace 30 años.

En octubre de 2005, Air Europa obtiene aprobación operacional P-RNAV (Sistema de Precisión de Navegación) para toda la flota, siendo la primera y única compañía española en recibir esta aprobación, lo que nos ayuda a tener mayor precisión a la hora de navegar y evitar zonas, por ejemplo, "acústicamente sensibles".

El ruido, está regulado a través de los AIP (Aeronautical Information Publication) de cada aeropuerto. Los AIP incluyen procedimientos anti ruido, que abarcan las operaciones de llegada, en tierra y salida de cada aeropuerto, incluso se indican restricciones operativas nocturnas por cuota de ruido y procedimientos de atenuación de ruido, que solamente podrán ser omitidos por motivos de seguridad.

En los aeropuertos, se realiza un seguimiento radar de las trayectorias de salida y entrada al aeropuerto, así como medición

del nivel acústico producido por cada operación. Generalmente este sistema funciona durante las 24 horas de forma automática y para la identificación de la aeronave dispone de los datos radar y de planes de vuelo así como la posición de la aeronave en cada instante.

Si AENA detecta algún incumplimiento, envía una notificación a la compañía, para que ésta aporte un informe del Comandante o cualquier información al respecto para averiguar el motivo del incumplimiento. AENA, a su vez, investiga todas las comunicaciones del Centro de Control y de la Torre de Control, y así averigua el motivo del incidente acústico, el cual generalmente suele ser por desvíos por afluencia de tráfico aéreo o por causas meteorológicas.

El ruido de los vehículos en plataforma y de los equipos de asistencia a la aeronave, pueden considerarse insignificantes frente al ruido generado por las aeronaves, no siendo tampoco un aspecto significativo para Air Europa.



3. COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS

Air Europa está comprometida con los siguientes grupos, para el desarrollo de su gestión:

- Clientes
- Sociedad
- Proveedores
- Administración Pública
- Accionistas
- Empleados

Consciente de la importancia que el Medio Ambiente tiene en el desarrollo sostenible, Air Europa se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse en Enero de 2006 según la norma ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental, para las actividades que se realizan en las oficinas centrales, en Lluçmajor, el transporte de pasajeros y mercancías en general: operaciones de la aeronave, servicio a bordo y el servicio de asistencia en tierra a pasajeros, equipajes y aeronaves: Autohandling. A partir de 2008 se amplió el alcance de la ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental a la totalidad de la Compañía, pasando a ser la única compañía en España con Mantenimiento en Línea propio y Autohandling que obtiene dicho certificado.

El objetivo fundamental de este sistema, es el de minimizar el impacto ambiental que generan todas las actividades, centrándose en la disminución del consumo de recursos naturales (papel, agua, electricidad, combustible, etc.); en la correcta gestión de los residuos y en la optimización de los procedimientos para reducir tanto el ruido como las emisiones de CO2.

Reducir en lo posible la contaminación atmosférica es una prioridad de Air Europa. En el sector se nos cono-

ce, entre otras cosas, por el esfuerzo y la firme apuesta que la empresa ha realizado, en la adquisición de los aviones más modernos, lo que sin duda redundará en un uso más eficiente del combustible, dado que nuestra flota es una de las más modernas del mundo, con una media de antigüedad de apenas tres años en la Flota E-195, cuatro años de media en la flota A-330 y 7 años de media de antigüedad en la flota B737.

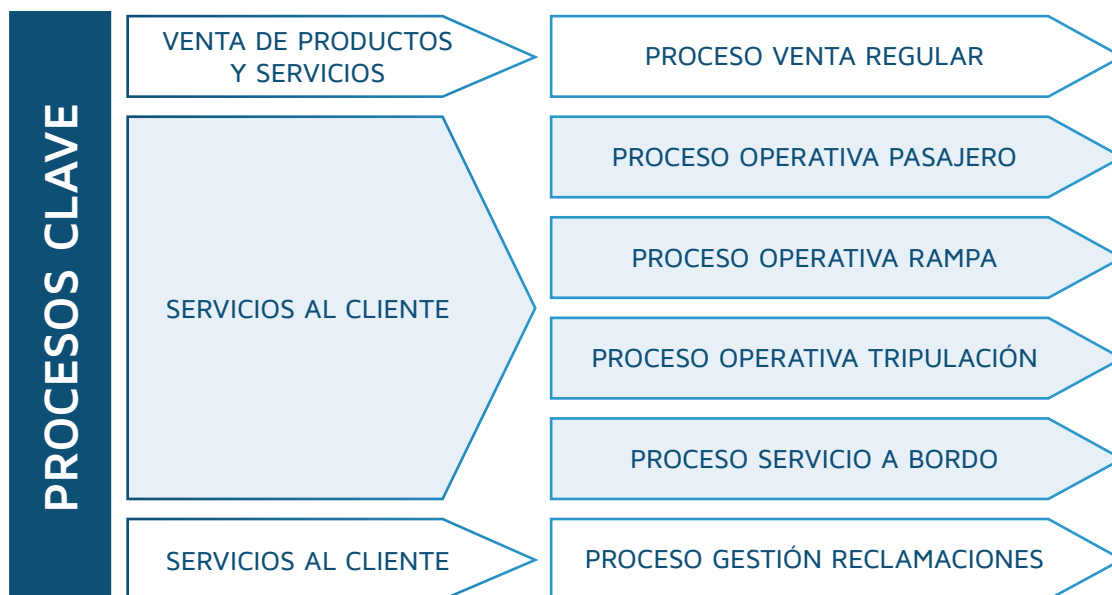
El compromiso de Air Europa, va más allá de elegir los aviones más respetuosos con el medio ambiente. Todos los trabajadores de la compañía, están comprometidos con el proceso de optimización de la gestión medioambiental que alcanza a todas las áreas y con la gestión social.

3.1. CLIENTES

A través de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa, la Directora General, ha adquirido el compromiso con los clientes de desarrollar programas de mejora en los procesos, servicios y en la atención al Cliente, buscando siempre su satisfacción. El Cliente, su seguridad y satisfacción son nuestra prioridad.

Como muestra de la importancia que tiene el cliente y su satisfacción en nuestros procesos, se han establecido dos objetivos generales que les afectan directamente y que son: el Aumento de la Puntualidad y la Disminución de las Reclamaciones.

Ambos objetivos y sus indicadores, están relacionados con los procesos clave de compañía, es decir, los que de alguna manera percibe el Cliente.





Fotografía: Marta Andreu

Puntualidad:

Para alcanzar la meta propuesta, Air Europa cuenta con mecanismos de control como son:

- Política y Compromiso de Puntualidad de Air Europa.
- Normativa de Puntualidad.
- Informes de Puntualidad diarios, semanales mensuales y anuales, en los que se desglosa la puntualidad por flotas, mercados y los principales motivos de los retrasos.
- Comité de Puntualidad mensual en los que se analizan la puntualidad y los motivos de los retrasos, desde donde se toma acción para solucionar las desviaciones que nos impiden alcanzar la meta de nuestro objetivo y donde también se proponen acciones preventivas.

Los puntos más destacables de 2012 son los siguientes:

- Se han operado 57.824 vuelos, 7.242 menos que en 2011.
- Se han transportado 8.007.556 pasajeros, 659.759 menos que en 2011, la ocupación media ha sido de un 79,00%, supone un aumento de 2,28 puntos respecto al año anterior que fue de un 76,72%.
- No se llegó a la cota de puntualidad en ninguna de las flotas, pero la del E195 estuvo a 0'66 décimas de conseguirlo.
- El mayor problema se tiene con la larga distancia, puesto que el principal motivo de retraso de estas flotas es la espera de pasajeros que van en conexión.

Reclamaciones:

Para alcanzar la meta de la disminución del número de reclamaciones, Air Europa dispone de los siguientes instrumentos:

- Normativa de Reclamaciones
- Informes de Reclamaciones mensuales

- Comité de Reclamaciones mensual en los que se analizan las reclamaciones y los motivos que las provocan, desde donde se toma acción para solucionar las desviaciones que nos impiden alcanzar la meta de nuestro objetivo y donde también se proponen acciones preventivas.

- Atención de las reclamaciones, no sólo atendiendo a la normativa europea en materia de compensaciones y asistencia a pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso del vuelo (Reglamento CE 261/2004) y cualquier otra normativa

nacional o internacional, si no también siguiendo los estándares requeridos por SkyTeam, respondiendo en un plazo no superior a 30 días.

- Herramientas de compensación comercial (no monetaria) para que el personal de contacto directo con los pasajeros tenga los medios y la suficiente flexibilidad para resolver incidencias/errores de la compañía y conseguir la satisfacción de los pasajeros con los servicios de AEA.

En el año natural 2012 se recibieron un total de 32.708 reclamaciones, que supone un ratio de 395.77 reclamaciones por 100.000 pasajeros transportados. El número de reclamaciones ha descendido considerablemente respecto al año anterior, puesto que se han recibido 19.729 reclamaciones menos y el ratio ha descendido en 190.67 puntos respecto al año anterior.

Detalle de las reclamaciones y ratios 2011 y 2012.

	2011	2012
Nº reclamaciones	52.437	32.708
Ratio x 100.000 pax	586.44	395.77

Además, se lleva el control de los siguientes indicadores para comprobar la tendencia en la gestión de las reclamaciones:

- Media Reclamaciones Cerradas
- Ratio Pagos por Reclamaciones
- Tiempo medio de Gestión de Reclamaciones

Compromiso de Servicio:

Desde el año 2001 las compañías aéreas europeas desarrollaron el Compromiso de Servicio tras mantener consultas con las asociaciones representativas de los pasajeros, así como con los representantes de los gobier-

nos europeos y de la Comisión Europea. El Compromiso abarca 14 áreas, antes, durante y después del viaje. Asimismo describe el nivel de servicio que los pasajeros pueden esperar de las compañías firmantes, lo que permitirá a los pasajeros estar más informados a la hora de hacer la elección de la compañía aérea cuando proyecten su viaje. Entre los 14 puntos se encuentran: respetar la tarifa acordada, notificar los retrasos y asistir a los pasajeros que los sufran, agilizar el pago de los reembolsos, etc. Air Europa firmó este compromiso de servicio el 2 de julio de 2002.

Encuestas de Satisfacción:

En Air Europa, la opinión de nuestros Clientes siempre ha sido una de las prioridades. Anualmente la compañía realiza encuestas de satisfacción y desde hace unos años, se realiza también conjuntamente con la Alianza Skyteam, lo que nos da también una idea de cómo es la satisfacción de los clientes de Air Europa comparándonos con las otras compañías de la Alianza.

Estas encuestas se realizan on line. Para ello, previamente se entrega una invitación al pasajero a bordo, animándole a que una vez que termine todas las fases del viaje con Air Europa, introduzca su experiencia vivida con Air Europa.

El análisis se realiza según los "touchpoints" o fases del viaje del pasajero:

- Facturación
- Embarque
- Vuelo
- Tránsito
- Sala VIP
- Llegadas
- Servicio de Reclamaciones

El orden en la importancia que le dan los pasajeros a estos puntos es el siguiente:

1. Servicio a Bordo
2. Tránsito
3. Facturación
4. Embarque
5. Salas Vip
6. Llegadas

Si bien las encuestas se realizan de forma continua durante todo el año, los informes con los análisis son semestrales. Para cada una de las fases, con los resultados obtenidos se realiza un plan de acción de mejora si fuera necesario, para aumentar la satisfacción del cliente.

Destacan las acciones que se han tomado en el aeropuerto de Madrid para ayudar a los pasajeros que van en tránsito, para que no se pierdan y puedan coger a

tiempo su vuelo: se ha modificado la señalética, poniendo los letreros de las puertas "E" más grandes, y colocando rótulos con el tiempo que se tarda en llegar de un punto a otro del aeropuerto.

Indicadores relacionados con el cliente:

Para poder comprobar el desempeño de los procesos, para saber la conformidad del producto, Air Europa tiene varios indicadores que se controlan y se actúa en función de los resultados mensuales, si sobrepasan el umbral de aceptación. Estos indicadores son:

Indicadores Operativa Pasajero

- Tiempo de Espera en Facturación
- Puntualidad: retrasos de vuelos provocados en el área de pasaje
- Incidencias Equipajes

Indicadores Operativa Rampa

- Puntualidad: retrasos de vuelos provocados en el área de rampa
- Tiempo de Entrega de Equipajes
- Incidencias con la Mercancía
- Mercancía Escaneada
- Notificación de la Incidencia

Indicadores Servicio a bordo

- Incidencias Catering no Newrest
- Incidencias Catering
- Incidencias Gusto +
- Incidencias Venta a Bordo
- Informes y Partes vuelo
- Incidencias Entretenimientos

Otros compromisos con los pasajeros:

Air Europa tiene otros compromisos con los pasajeros como es el cumplimiento con la LOPD. Todos los Clientes de Air Europa pueden ejercer los derechos ARCO, escribiendo a la dirección postal de la compañía o atención. lopd@globalia-corp.com, identificándose y solicitando si quieren acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos. Hay un equipo dedicado a la gestión de estos derechos por lo que el 100% de los casos se cumple los plazos establecidos por la Ley.

3.2. SOCIEDAD

La cooperación internacional y el compromiso firme con las necesidades detectadas en nuestra sociedad actual dan lugar a nuestras líneas de colaboración con asociaciones y ONG'S, que convierten nuestra predisposición en resultados tangibles en las diferentes áreas de actuación en las que centran su labor cada una de las mismas.

AEA Solidaria

Es una asociación sin ánimo de Lucro, cuyo objetivo es ayudar a los más necesitados mediante la creación de proyectos tanto nacionales, como internacionales destinados a la mejora de la calidad de vida de los niños que viven en extrema pobreza, padecen discapacidad o exclusión social. Las principales áreas de trabajo son Educación, Sanidad y Alimentación. La captación de socios, es uno de los medios para reunir fondos que nos permitan dar una continuidad a los proyectos de los que hablamos. Los socios que forman parte de la Asociación son tanto empleados como personas externas al grupo.

Los empleados de Air Europa se embarcaron en el tercer proyecto de cooperación internacional y lo hicieron en compañía de "MEDITERRANEA". ONG, formada exclusivamente por voluntarios. Continuando en la misma línea de actuación, de los proyectos solidarios anteriores: AYUDAR A LOS NIÑOS.

Hicieron una visita a la escuela en la que a principios del año 2013 se proporcionará desayuno a 187 niños, de los cuales 30 tienen alguna discapacidad. Se trata de un colegio en el distrito de AKAKI, en Addis Abeba, Etiopia. Allí, han podido comprobar, la necesidad tan urgente que padecen.

Todos los niños provienen de familias muy humildes, muchos de ellos incluso se ven en la necesidad de trabajar.

Para poder iniciar el proyecto, comenzaron lanzando un comunicado en el que pedían ayuda.

El comunicado tuvo una muy buena aceptación por parte de los empleados del Grupo Globalia, quienes aportaron donaciones desinteresadamente para poder poner en marcha el proyecto de sus compañeros y "MEDITERRANEA" ONG.

En Diciembre de 2012, contando con el apoyo incondicional de Air Europa, Globalia Artes Gráficas y Distribución y la Dirección de Marketing, pusieron en marcha el primer calendario solidario. El donativo entregado a cambio del calendario se unió a las donaciones de los empleados para poder continuar con el proyecto de Akaki

En Enero de 2013 viajarán a Etiopia y darán vida al tercer proyecto solidario.

Anterior a este proyecto con la ONG Mediterránea, ya colaboraron con la fundación Vicente Ferrer.

Otras colaboraciones:

- Air Europa ha elegido a la Fundación Juan XXIII como proveedor y almacén para la manipulación y distribución de material de catering (servilletas, azucarillos, almendras, etc). La fundación, además de un Centro Ocupacional tiene también un Centro de Día, un equipo de trabajadores sociales y varias instalaciones dedicadas a la formación de personas de acuerdo con sus discapacidades. Entre otros proyectos, los productos de catering de Air Europa se reciclan y las bandejas que se entregan a bordo se hacen aquí entre más de 50 personas.
- REMAR es una O.N.G.D (Organización No Gubernamental para el Desarrollo) que nace como fruto del deseo de ayudar a todo tipo de marginados. Air Europa colabora con esta organización donando, en concepto de ayuda humanitaria, aquellos equipajes que pasado el plazo mínimo de 90 días, establecido por IATA, no son reclamados. Gracias al trabajo de voluntarios y de empresas colaboradoras, en la actualidad REMAR está en más de 65 países participando en labores sociales con niños abandonados, madres solteras, presos y cualquier otra necesidad. Tiene abiertas casa de acogida donde cuida, viste y alimenta a más de 5.000 niños huérfanos, abandonados en vertederos de las grandes ciudades y entregados por las autoridades por malos tratos, y otros problemas.
- Bomberos Unidos sin fronteras: Esta organización ha posibilitado el acceso a agua potable a más de 300.000 personas de los poblados de la Amazonia peruana. Air Europa colabora con esta ONG en sus desplazamientos internacionales.

Air Europa también colabora con diversas ONG e instituciones, transportando material si coste alguno:

- Alándonos: material escolar.
- Convento Villa Costa: ropa, zapatos y material escolar a Lima.
- Caminantes de Chipiona por el mundo: equipaciones deportivas para los niños en La Habana.
- ONG Ariños da Terra: medicinas y material geriátrico a Cuba.
- Fundación un Ángel en Venezuela: Alimento para Caracas.
- O.N.G. "La Escuela de la Conciencia Creativa": Material escolar a Lima.
- Fundación Ared: Ropa y zapatos para niños en Buenos Aires.

- ONG San Lucas: material quirúrgico para el hospital San Lucas en el Amazonas peruano.
- La ASP Italy "Associazione per la Solidarietà e la Pace": medicinas infantiles para un hospital en Dakar.

Durante este pasado año hemos cooperado, iniciado y renovado convenios de colaboración con las siguientes organizaciones:

- Acoger y Compartir
- ASEMA
- Ayuda al Chad
- Dentistas Sobre Ruedas
- Fundación Lluita contra el Sida
- Fundación Arca
- Fundación Integra
- Fundación Respiralia
- Infancia Sin Fronteras
- Mensajeros de la Paz
- Fundación Pequeño Deseo
- Fundación Padre Garralda
- Fundación CODESPA
- Fundación Vicente Ferrer
- UNICEF

Por otro lado también colaboramos con otras ONG's, ofreciéndoles facilidades de exceso de equipaje por labores humanitarias.

- ONG DA MAN –Concesión de "exceso de equipaje" en Enero de 2012 para el envío de alimentos no perecederos y ropa a niños de Senegal.
- O.N.G. Mediterránea– Concesión de "exceso de equipaje" en Enero y Abril de 2012 para el envío de ropa, calzado y material escolar a Etiopía.
- Semillas de la Paz– Concesión de "exceso de equipaje" en Enero de 2012 para el envío de semillas verduras y hortalizas a La Habana.
- ONG COOPERARPERU–Concesión de "exceso de equipaje" en Mayo, Julio de 2012 para el envío de alimentos no perecederos, ropa y material escolar a Lima.
- ONG Ateneu Internacional – Concesión de "exceso de equipaje" en Junio de 2012 para el envío de material hospitalario a La Habana.
- O.N.G. Bon Día Gambia - Concesión de "exceso de equipaje" en Junio, Septiembre y Octubre de 2012, para el envío de material escolar y ropa a Gambia.



- The Abyssinian Association – Concesión de "exceso de equipaje" en Julio de 2012 para el envío de medicamentos para los niños más desprotegidos de Haití.
- ONG Lliça Peruanitos– Concesión de "exceso de equipaje" en Julio de 2012 para el envío de material escolar, juguetes y ropa a los niños de Lima.
- The Abyssinian Association - en Agosto de 2012 se concedió exceso de equipaje para enviar ropa y calzado para los niños de Etiopía.
- ONG Puente Familiar a Cuba - Concesión de "exceso de equipaje" en Septiembre de 2012 para el envío de material quirúrgico y hospitalario a La Habana.
- La Associació Solidança - Concesión de "exceso de equipaje" en Septiembre de 2012 para el envío de material escolar y ropa a Gambia.
- S.O.S. Povertà - Concesión de "exceso de equipaje" en Octubre de 2012 para el envío de material hospitalario a Santo Domingo.

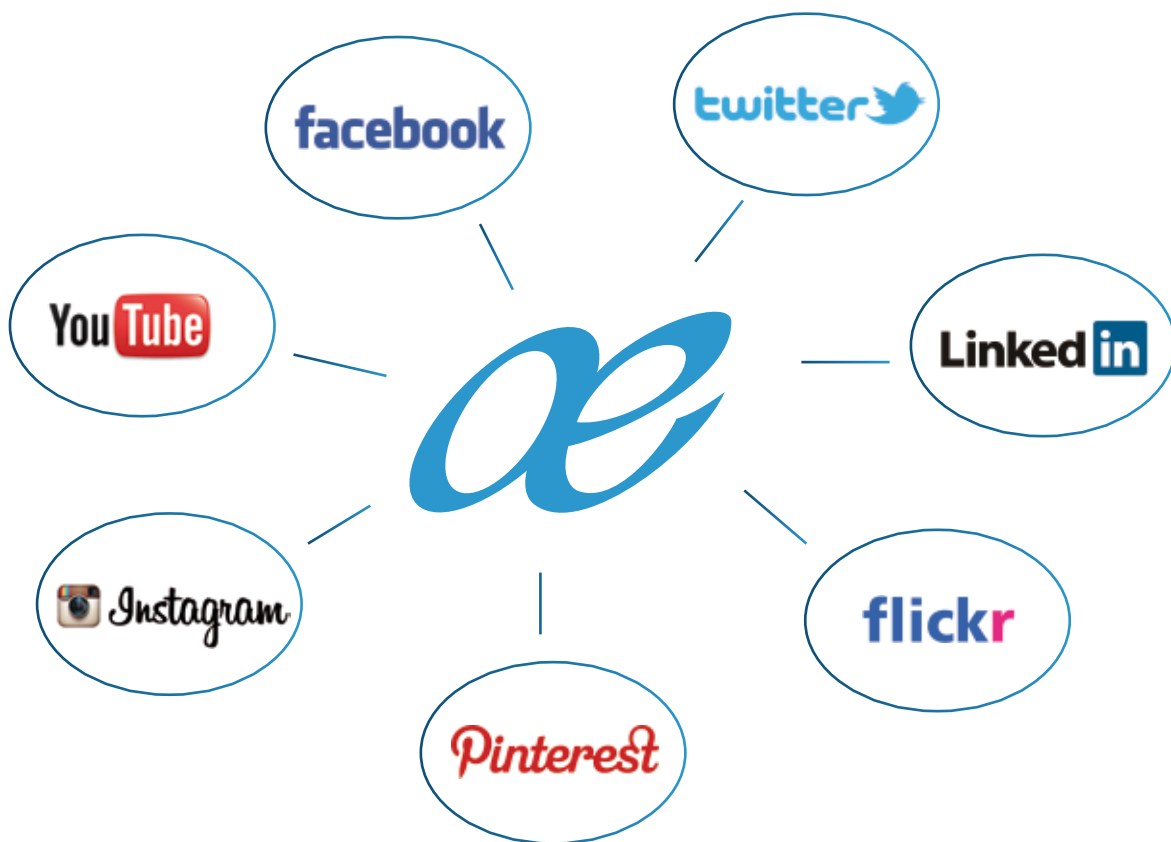
La Sociedad a través de las redes sociales

Actualmente cerca del 70% de la población accede a Internet para buscar empresas y servicios. Además de aportar visibilidad, estos medios constituyen una ventana desde la que ofrecer productos y destinos. Pero lo más importante es que nos permiten saber quiénes son nuestros clientes, atenderles y relacionarnos con ellos. Por todo ello, Air Europa está presente en ese espacio social donde la comunicación y la identidad de marca son eficaces instrumentos de idealización, captación y atención al cliente.

Air Europa comenzó a tener presencia en Twitter en 2010 a raíz de la crisis de los controladores aéreos. Un mes después llegó la página oficial en Facebook y en julio de 2011 se lanzó el blog corporativo (blog.aireuropa.com), que hoy día se ha convertido en algo más: **"Air Europa en la nube"** nos permite descubrir los destinos a los que vuela la compañía a través de artículos de viaje, participar en concursos organizados, conocer de primera mano las nuevas rutas que opera la compañía y los servicios a los que se puede acceder volando con nosotros.



Poco a poco, Air Europa ha ido reforzando su presencia con perfiles en redes sociales de gran alcance como Youtube, de gran contenido visual, como Flickr, Pinterest e Instagram, donde se también se llevan a cabo concursos, o en LinkedIn, la red profesional más extendida en la actualidad.



La conveniencia de que Air Europa deba o no participar en estos medios es clara, sí debe intervenir de forma activa en medios sociales ya que permite interactuar con los Clientes de forma directa, de igual a igual, ayudarles y escucharles. Estamos, en el facebook de nuestros Clientes aportándoles contenido y respondiendo a sus preguntas. El desafío, es que somos visibles y vulnerables a las críticas, el trabajar para que eso no suceda, es una tarea de todos en Air Europa. Los usuarios no sólo buscan productos sino información sobre la operativa y forma de trabajar de la empresa y que se respondan directamente a sus preguntas. Participan Clientes, Clientes potenciales, amantes de los viajes y del mundo de la aviación y fans de la marca, aunque no podemos olvidar que ser

fan o no, no es simplemente una actitud, depende del servicio y la experiencia.

La participación en redes sociales aporta visibilidad, un valor añadido que ofrecer a nuestros Clientes, puesto que ahora tienen más forma de comunicarse con nosotros y una ventana, desde la que ofrecer nuestros productos, servicios y destinos pero sobre todo para ver a nuestros Clientes, conocerlos mejor, ver qué hacemos bien y mal con ellos y mejorar su experiencia con nosotros.

La eficiencia de esta herramienta se puede medir en clientes atendidos, información provista, uso de las promociones y lo más importante, la relación que creas y mantienes entre la empresa y los clientes.

3.3. PROVEEDORES

Air Europa ha establecido especificaciones medioambientales que deben seguir los contratistas que trabajen en nombre de la compañía o dentro de sus instalaciones.

Las empresas contratadas, que por las funciones o trabajos que desempeñan, puedan provocar aspectos sobre el Medio Ambiente reciben información sobre el Sistema de Gestión Medioambiental establecido en Air Europa, con la finalidad de que puedan respetarlo y cumplir con él, en lo que a su actividad se refiere.

Basándonos en los Listados de Proveedores y los Aspectos Ambientales de éstos, se entrega a cada empresa contratada, los siguientes documentos informativos:

- Comunicación Ambiental: en la que se informa del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía y lo que se espera de la empresa contratada.
- Carta a Contratistas: en la que el proveedor o contratista firma, comprometiéndose a cumplir con los requisitos legales en materia de medio ambiente.
- Control Operacional: documento que identifica los aspectos ambientales que genera ese proveedor y las acciones de control para cada uno de estos aspectos.
- Manual de Buenas Prácticas Medioambientales de Air Europa
- Checklist Ambiental: una vez cumplimentada nos permite conocer el grado de implicación con el medio ambiente de ese proveedor y evaluarle según criterios establecidos en los procedimientos de la compañía.

Por otro lado, la compañía tiene establecido en su Procedimiento General de Compras que en la selección de proveedores se favorezca a aquellos que dispongan de certificaciones de medio ambiente y calidad, siempre que los proveedores estén en igualdad de condiciones.

Los departamentos que realizan compras, evalúan si la adquisición realizada satisface los requisitos establecidos. Se realizan las pruebas de resistencia del producto o las pruebas que sean necesarias para certificar que el producto o servicio es válido para su uso en función del tipo de producto que se trata.

Una vez contratado un proveedor, si su producto o servicio afecta directamente al servicio final, a la seguridad operacional (de vuelo y aeroportuaria) y al medio ambiente, se le evalúa según lo especificado en el Procedimiento General de Auditorías de Air Europa y/o en el Procedimiento Específico Control de Aspectos de Contratistas y Proveedores.

Air Europa realiza seguimiento de las incidencias gene-

radas por las empresas contratadas, tanto de productos como de servicios, durante la prestación de la actividad contratada. Los informes de incidencias derivadas del seguimiento están siempre a disposición del equipo de auditores de Calidad y Medio Ambiente.

En base a nuestros procedimientos, Air Europa, hace frente a sus compromisos financieros, basados en la seriedad y garantía que nuestra saneada economía nos permite, cumpliendo con satisfacción para nuestros proveedores con los vencimientos adquiridos.

En el año 2012, Air Europa, persiste en su idea y objetivo de implementar la facturación electrónica en el porcentaje más elevado que nos sea posible, como consecuencia de nuestro compromiso con el medio ambiente, con el consiguiente ahorro de material administrativo, la reducción del uso del papel y la optimización de nuestros procesos.

Dada nuestra condición de Empresa integrada en el Grupo Globalia, primer grupo turístico español, nos permite lograr sinergias de gestión, tanto para la negociación y gestión con los proveedores, como para la agilización en los procesos, incidiendo de forma directa en nuestra garantía de cumplimiento de objetivos.

3.4. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Por un lado, Air Europa se relaciona con la Administración Pública como proveedor de servicios como son los aeropuertos o los centros de control de tráfico aéreo y por otro como garante de la Legislación a través de las inspecciones y auditorías.

Desde febrero de 2002, Air Europa ha trasladado a las tropas del ejército español, siendo desde 2005 la compañía que a través de concurso público ha ganado el transporte de las tropas del Ministerio de Defensa. Además, también ha trasladado en numerosas ocasiones a los Cascos Azules de la ONU.

Adicionalmente, el Ministerio del Interior ha fletado en innumerables ocasiones, vuelos de Air Europa para el traslado de pasajeros en situación irregular.

Por otro lado, la Agencia Española para la Seguridad Aérea (AESA), ha auditado durante 2012 en 21 ocasiones a Air Europa.

A lo largo del año, se reciben inspecciones externas de diferentes organismos como son: AENA, Aviación Civil de otros países, Agencia Española de Seguridad Aérea, etc...

Todas las inspecciones, quedan registradas desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente.

Durante 2012, Air Europa recibió 360 inspecciones repartidas de la siguiente manera:

- Inspecciones medioambientales de AENA: 17
- Inspecciones dentro del plan de vigilancia continuada de AESA: 40
- Inspecciones DCHO de AESA: 11
- Dirección de Consumo de las CC.AA: 9
- Inspecciones de Aviación Civil Extranjera: 12
- Ministerio de Defensa en los vuelos de militares: 38
- Fondeos Guardia Civil: 188
- Inspecciones SAFA (que Air Europa tenga constancia): 26
- Inspecciones SANA (que Air Europa tenga constancia): 19

3.5. ACCIONISTAS

Todas las acciones de Air Europa pertenecen a Globalia Corporación Empresarial, S.A.

Don Juan José Hidalgo Acera es titular del 51,58% del capital social de la sociedad dominante. No existen personas jurídicas que posean una participación igual o superior al 10% del capital social de la sociedad dominante.

Anualmente, Globalia publica Informe Anual de Globalia Corporación Empresarial, donde se detallan los hechos económicos más relevantes, en definitiva es el informe de Gestión y principales Magnitudes de Globalia Corporación Empresarial, S.A. y Entidades Dependientes, que se puede consultar en la página web de Globalia. <http://www.globalia.com/es/default/informacion/financiera>

Gestión

Aspiramos a convertirnos en la aerolínea de referencia para vuelos entre Europa y América Latina a través de nuestro hub del aeropuerto de Barajas, en Madrid.

Para lograrlo, nuestra apuesta es por la calidad y la eficiencia, dos de los valores que siempre han estado asociados a nuestra trayectoria: calidad en el servicio a bordo de nuestros aviones y eficiencia para llegar puntuales al destino y para que las conexiones sean lo más rápidas y cómodas posibles.

Aumento de las frecuencias

RUTAS	2011	2012
Caracas	302	344
Buenos Aires	342	366
Lima	227	311
Santo Domingo	344	361
Salvador de Bahía	40	157

Nuevas Rutas 2012

A lo largo de 2012, se han iniciado nuevas rutas de medio y largo radio con salida desde Madrid.

Largo radio	Medio Radio
Santa Cruz de la Sierra - Bolivia	Bruselas
	Ginebra

Acuerdos

Durante 2012 Air Europa firmó, en algunos casos, y renovó en otros, acuerdo de códigos compartidos con las compañías aéreas: Aeroflot, Aeromexico, Air France, Alitalia, KLM, Orbest - Iberworld, Privilege y Tarom.

Estos acuerdos permiten ofrecer a nuestros clientes otros destinos o un mayor número de frecuencias, en caso que sea una ruta operada por Air Europa.

En otros casos son estas compañías aéreas quienes ofrecen a sus clientes nuestras rutas.

COMPAÑÍAS AÉREAS	DESTINOS
Aeroflot	Moscú
Aeromexico	México: Mérida, Monterrey, Tijuana, Villahermosa, Guadalajara, Acapulco, Aguascalientes y Veracruz
Air France	París (Operado por Air Europa CDG u ORY)
Alitalia	Nacionales (Operados por UZ)
KLM	Ámsterdam, Hamburgo, Bruselas, Luxemburgo, Dusseldorf, Frankfurt, Copenhague, Berlín y Munich
Orbest - Iberworld	Cancún
Privilege	Vuelos wet lease puntuales
Tarom	Rumanía: Otopeni

Flota

Durante el primer semestre de 2012, cabe destacar la incorporación de tres unidades de B737-800, con la nueva especificación dentro de la serie BSI (Boeing Sky Interior). Su nuevo diseño interior innovador, mejora la experiencia a bordo del pasajero demostrando una vez más que Air Europa se mantiene a la vanguardia de la aviación en España.

El nuevo avión 737-800 Boeing Sky Interior está inspirado en una investigación de opiniones de pasajeros, el diseño de la cabina de Boeing Sky Interior redefine la experiencia a bordo. Las características incluyen:

- **Entrada acogedora:** nueva iluminación y arquitectura caracterizada por un ambiente cálido.
- **Más espacio para equipaje:** los compartimentos superiores más grandes le permiten al pasajero guardar su equipaje cerca de su asiento, hay más espacio debajo de los asientos para que los pasajeros extiendan las piernas.
- **Unidades de servicio para pasajeros mejoradas:** las unidades presentan una nueva apariencia con más separación entre el interruptor de luz para leer y el botón para llamar al sobrecargo, lo cual favorece al pasajero. Las unidades también cuentan con un altavoz integrado con mejor calidad de sonido, además de sistema de iluminación LED, el cual reduce el coste de mantenimiento.
- **Moderna decoración:** las modernas paredes y ventanas modeladas dirigen la vista del pasajero hacia la ventana, aumentando la emocionante sensación de volar.
- **Controles modernizados para los sobrecargos:** las modernizadas pantallas táctiles (*touch-screen*) incrementan la funcionalidad al integrar todos los controles ya existentes, además de incorporar el control para el nuevo sistema de iluminación.

En un futuro próximo

Air Europa recibirá en 2016 las primeras cuatro unidades de un modelo llamado a revolucionar la industria aérea, el Boeing '787 Dreamliner'.

La principal ventaja será la reducción del 2,3% en el consumo del combustible, gracias a la sustitución de los frenos de acero por otros fabricados en carbono, que pesan 300 kilogramos menos y son los que se usan en los monoplazas de Fórmula 1.

Hitos de 2012

CERTIFICACIÓN EMAS: en 2012 Air Europa entró en el exclusivo "club" de las empresas con Certificación Medioambiental EMAS. (Eco Management Audit Sys-



tem), recibiendo el diploma de adhesión a este reglamento por parte del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

También en 2012, La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) concedió a Air Europa el reconocimiento al Turismo de Calidad en la 8ª edición de la Entrega de Reconocimientos, en el marco de la Feria Internacional de Turismo (Fitur). Estos reconocimientos distinguen a las organizaciones del sector del turismo que han obtenido un certificado de AENOR. En este caso se reconoce el esfuerzo realizado por Air Europa en la adaptación con éxito a los requisitos establecidos en el EMAS. Esta verificación acredita que las organizaciones cumplen con el Reglamento Europeo de gestión y auditoría (EMAS), que promueve la mejora del comportamiento ambiental de las organizaciones de todos los sectores.

La Declaración Medioambiental de Air Europa fue validada por la entidad certificadora AENOR, el 31 de Mayo de 2012 y el 24 Julio de 2012 el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, nos confirmó la adhesión al Reglamento EMAS.

CERTIFICACIÓN ISO 14001: en 2006, consciente de la importancia que el Medio Ambiente tiene en el desarrollo sostenible, Air Europa se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse según la norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. Actualmente, la compañía ostenta la certificación ISO 14001:2004 en todas sus áreas, renovándola satisfactoriamente en 2012.



CERTIFICACIÓN ISO 9001: en 2001 Air Europa apostó por el liderazgo y fue la primera compañía aérea en española en obtener la certificación ISO 9001 en todas sus áreas operativas. Actualmente ostenta la certificación en Calidad, ISO 9001:2008 en todas sus áreas, operativas y administrativas, que renovó satisfactoriamente en 2012.

CERTIFICACIÓN MADRID EXCELENTE: en 2011 Air Europa obtuvo el sello de Calidad Madrid Excelente,

una prestigiosa distinción que la Comunidad Autónoma de Madrid otorga a aquellas empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social. En 2012 la compañía superó satisfactoriamente la auditoría de renovación.



IOSA: adelantándose a los estándares de seguridad, Air Europa se certificó como empresa IOSA (IATA Operational Safety Audit.) en Enero de 2006. Esta certificación acredita que la aerolínea se rige por los máximos estándares de seguridad exigidos mundialmente. Esta certificación pasó a ser requerida a todas las compañías aéreas pertenecientes a IATA a partir del año 2008, y cada 2 años recibe la auditoría por parte de las entidades certificadoras aprobadas por IATA. La próxima renovación se realizará en 2013.

Air Europa es nombrada **“Aerolínea del Año”** en los TACA: la compañía fue elegida “Aerolínea del Año” en Sudamérica en el pasado certamen Travel Agents Choice Awards. Estos premios son otorgados por los agentes de viajes británicos.



3.6. EMPLEADOS

Air Europa es consciente que su principal activo son los empleados y es por ello que se preocupa no solo de su bienestar laboral sino también de su salud y de proporcionales beneficios sociales tal como aparece en el punto Relaciones empresa/trabajadores.

La organización mantiene canales de comunicación permanentes con sus empleados a través de la revista Forum y el Portal del Empleado, donde entre otras noticias se publican logros de Air Europa de los que lo empleados son partícipes.

Programa de Participación Medioambiental para los empleados:

La implicación activa de los trabajadores de Air Europa, se logra mediante la sensibilización permanente, a tra-

vés de las distintas herramientas contempladas dentro del Sistema de Gestión Ambiental.

Con el fin de desarrollar un desempeño laboral óptimo, se pretende que todos los empleados de la compañía tomen consciencia de la necesidad de tener un sistema de Medio Ambiente implantado, es por esta razón, por la que, a través de los Enlaces de Medio Ambiente, se envía, para que llegue a todos los trabajadores, una información dirigida a la concienciación ambiental exclusivamente:

- El personal administrativo recibe una presentación para la formación on-line y son evaluados a través de un examen que deben cumplimentar y superar un mínimo del 80%, para validar dicha formación.
- Los TMA's (Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico) reciben la formación ambiental durante los cursos de refresco.
- El personal de Handling recibe la formación en Medio Ambiente al incorporarse en la compañía.
- Los Tripulantes Técnicos reciben formación en Medio Ambiente cada tres años coincidiendo con los cursos de refresco
- Los Tripulantes de Cabina de Pasajeros reciben formación en Medio Ambiente cada tres años coincidiendo con los cursos de refresco.

Además, al menos una vez al año, se imparte, desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, un curso sobre la utilización de la herramienta de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, denominado Platón, en el que también, se hace una introducción a los sistemas de Calidad y Medio Ambiente, además de profundizar en la Gestión de la Documentación y los Registros, Auditorías y No conformidades y Acciones Correctoras y Preventivas. Estos cursos se hacen públicos vía e-mail desde el Administrador de Platón y con una antelación de al menos 20 días para que quien lo desee pueda inscribirse.

El programa de estos cursos incluye:

- Introducción al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de Air Europa.
- Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- Utilización de la herramienta Platón.
- Procedimiento General de la Documentación y los Registros mediante el Módulo 2 de Platón y la creación y revisión de documentos.
- Procedimiento General de Auditorías de Calidad y Medio Ambiente mediante el Módulo 3 de Platón.
- Procedimiento General de No Conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas mediante el Modulo 4 de Platón.

- Sensibilización sobre la importancia del cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente y objetivos ambientales.
- Concepto e instrumentos para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Buenas prácticas medioambientales, como la correcta segregación de los residuos tanto peligrosos como urbanos.

Air Europa, consciente de su compromiso con el Medio Ambiente, elaboró un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales como complemento necesario a la Sensibilización Ambiental de la Compañía en todas sus actividades, de aplicación a todos los trabajadores de Air Europa, tanto en las oficinas centrales, como en cada una de las sedes aeroportuarias. La publicación y difusión del Manual de Buenas Prácticas a través de Platón y del Portal del Empleado, entre los empleados es otra de las herramientas encaminadas a la consecución de los distintos objetivos ambientales propuestos.

Las Buenas Prácticas que se exponen en el manual son muy útiles y sencillas de aplicar, tanto por su simplicidad como por los sorprendentes resultados que se obtienen, contribuyendo de esta manera a conseguir entre todos, un objetivo fundamental: **el Desarrollo Sostenible**.

Cada Dirección de Air Europa tiene asignado uno o varios Enlaces de Medio Ambiente, al que, todos los empleados deben dirigirse en caso de que tengan alguna duda medioambiental y que debe asegurarse del correcto cumplimiento de los procedimientos relativos a las buenas prácticas de todos los trabajadores.

En este documento aparecen una serie de pautas de comportamiento en relación con los aspectos ambientales significativos que han sido identificados en Air Europa, es decir, aquellos elementos de las actividades,

productos o servicios de la empresa que interactúan con el medio ambiente produciendo un impacto asociado. De la misma forma, se aportan buenas prácticas generales, incluso para aquellas situaciones que no suponen un perjuicio para el medio ambiente asociado a la actividad de la Compañía.

El Enlace Medioambiental de cada área, debe asegurarse que todo el personal a su cargo, conoce dónde se encuentra el Manual de Buenas prácticas y así se comprueba durante la realización de las auditorías internas, reflejadas en el planning anual de auditorías anual, aprobado por la Dirección General de Air Europa.

Mensualmente, desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente, se envía a los Enlaces de medio ambiente, consejos medioambientales, en función de los vectores (impactos ambientales) y adicionalmente se envían consejos que puedan también servir para contribuir a la mejora del medio ambiente, fuera del entorno laboral.

Con objeto de suministrar información acerca del comportamiento ambiental de la organización a la totalidad de la plantilla que forman Air Europa y fomentar la implicación activa del personal, como herramienta de mejora continua del comportamiento ambiental, la organización ha elaborado un Plan de nuevos proyectos para 2012-2013, cuyo contenido es el siguiente:

- Enviar anual y semestralmente, boletines informativos medioambientales, sobre el seguimiento (comportamiento medioambiental), de todos los indicadores de Consumo y Residuos que se gestionan desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente.
- Proyecto de Creación de una aplicación on-line, que, aparte de usarse para la transmisión de datos sobre consumos y residuos, pudiese servir para difundir comunicaciones, así como método adicional para sugerencias, ya que, ya se dispone de la dirección de correo electrónico medioambiente@air-europa.com para cualquier comunicación con el departamento.
- Anualmente, se convoca una reunión con todos los Enlaces de Medio Ambiente, con la finalidad de fomentar el vínculo entre los asistentes, la unificación de criterios y exposición de todas las dudas para que sean solventadas, intento, una vez más, de la organización por conseguir una participación activa de todos los trabajadores.
- Animar a todos los trabajadores a completar la formación que



Fotografía: Marta Andreu

ofrece el Ministerio de Fomento a través del link <http://www.aprendecomoahorrarenergia.es/>. Esta acción formativa tiene como objetivo, cambiar los hábitos de consumo de los trabajadores, proporcionando sensibilización y responsabilidad con el entorno, convertirnos en una organización más limpia y eficiente desde el punto de vista energético y llevar a cabo actuaciones ejemplarizantes para el resto de sectores y para el conjunto de la ciudadanía.

Todas las medidas que se ofrecen en el curso, constituyen un primer paso importante para que la organización pueda alcanzar los objetivos de ahorro y mejora de la eficiencia energética. Pero sin la concienciación y la colaboración activa de todos los usuarios sobre las ventajas de poner en marcha estas iniciativas, será muy difícil alcanzar, en la práctica, los objetivos de reducción del consumo de energía fijados.

- Por último, se ha decidido premiar al trabajador que aporte la mejor "Idea Medioambiental", teniendo en cuenta que, dicha idea, debe tener como condición sine qua non, que sea viable tanto económicamente, como a través de los recursos humanos y materiales de los que se dispone.

Próximo Proyecto 2013 de Seguridad Operacional:

Air Europa presentará una nueva campaña que pretende compartir con los empleados información sobre algunos de los peligros que nos rodean diariamente. La campaña será mensual y su finalidad será mostrar cuales son aquellos peligros que necesitamos conocer a través de los reportes de los empleados.

El contenido de dicha campaña seguirá siempre el mismo esquema:

- Una definición del peligro, una breve descripción, y algún enlace a videos o fotos que muestren las posibles consecuencias de éste.

El espíritu es poder mejorar uno de los pilares de la Seguridad Operacional, que es la IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS (parte del proceso de Gestión de Riesgos) y para esto Air Europa necesita que los empleados cuenten su experiencia diaria.

La compañía espera que sea de utilidad para todos y pueda ayudar para mejorar la Seguridad.

Se aprovechará cada campaña para animar a que los empleados envíen sugerencias sobre algún peligro a presentar y para que escriban sus inquietudes.

Además, a los empleados se les mantiene informados de los objetivos y su consecución, la puntualidad, las reclamaciones, boletines de medio ambiente, de combustible los de seguridad de vuelo, seguridad operacional (emails).

Programa de Seguridad

Las funciones del Departamento de Seguridad de Vuelo se realizan desde las 3 aproximaciones que propone OACI para un sistema de gestión de riesgos:

i. Reactiva: recopilando e investigando todos aquellos sucesos reportados en la Compañía. Los métodos al alcance del personal operativo para reportar son variados, así como las modalidades adaptadas a la normativa y la idoneidad del tipo de reporte.

Para realizar la investigación se pueden usar varios métodos, dependiendo de la gravedad del suceso o de su frecuencia. Estos métodos son:

- a. Data Collection Report
- b. Threat and Error Management
- c. Investigaciones BRISA.

De estas investigaciones se derivan recomendaciones para los diferentes departamentos de la Compañía.

ii. Proactiva: el departamento trabaja en la búsqueda activa de tendencias no deseables, bien sean estos detectados en:

- a. La base de datos de sucesos
- b. Flight Data Monitoring
- c. Otras fuentes externas como control, reuniones Ad-hoc, etc.

iii. Predictiva: apoyándose en el programa AGR (Análisis y Gestión de Riesgos) que permite sin haber operado con anterioridad a un aeropuerto, anticipar los posibles riesgos que nos podemos encontrar presentes.

Entre sus proyectos en marcha se está desarrollando una base de datos de sucesos de creación propia, que permita al resto de personal operativo de la compañía (pilotos, tcps, personal de handling...) interactuar y comunicarse con el Departamento de una manera ágil como sugieren las nuevas tecnologías.

El Departamento, en una de sus funciones principales, que es la promoción de la Seguridad, escribe y edita varias publicaciones para el personal operativo, como son un newsletter mensual ó el boletín de Seguridad de Vuelo.

También es responsable de la Política de Seguridad Operacional que se revisa periódicamente y en la que se compromete a no utilizar con fines punitivos ninguna de las herramientas de las que dispone salvo en los casos de negligencia o dolo.

Programa de Prevención y Salud

El Servicio de Prevención constituye el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las

actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello al empresario, a los trabajadores y a sus representantes y a los órganos de representación especializados. Además, asume con medios propios tres de las disciplinas preventivas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada.

Durante el ejercicio 2012, desde el departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Corporación, se han llevado a cabo una serie de actividades en materia de prevención, evaluación de riesgos, formación, salud y auditoría, para las actividades y los empleados de Air Europa.

Actividades Preventivas:

- Diseño e implantación de planes de prevención, según la Ley 54/2003.
- Evaluaciones de riesgos iniciales y revisión y actualización de las ya realizadas con anterioridad.
- Planificación y seguimiento de actividades preventivas.
- Información y Formación a los trabajadores.
- Realización de planes de emergencia.
- Investigación y análisis de accidentes de trabajo.

Evaluaciones de Riesgo

- De Seguridad en los lugares de trabajo y en la utilización de máquinas y equipos.
- Higiénicos: por agentes químicos, cancerígenos, biológicos, ruidos, vibraciones, iluminación, etc.
- Ergonómicos.
- Psicosociales.

Formación e Información

Se ha impartido formación a los trabajadores sobre riesgos específicos de sus puestos de trabajo, según el artículo 19 LPRL, formación de nivel básico según el anexo IV R.D 39/1997 y formación para emergencias.

Por otro lado se han realizado 102 investigaciones sobre daños a la salud (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y la siniestralidad de la empresa en daños leves se ha reducido en un 27,8 %, no registrándose accidentes graves o mortales ni enfermedades profesionales.

Además, se han realizados auditorías de prevención en 22 centros de trabajo.



Fotografía: Marta Andreu

4. PERFIL DEL INFORME

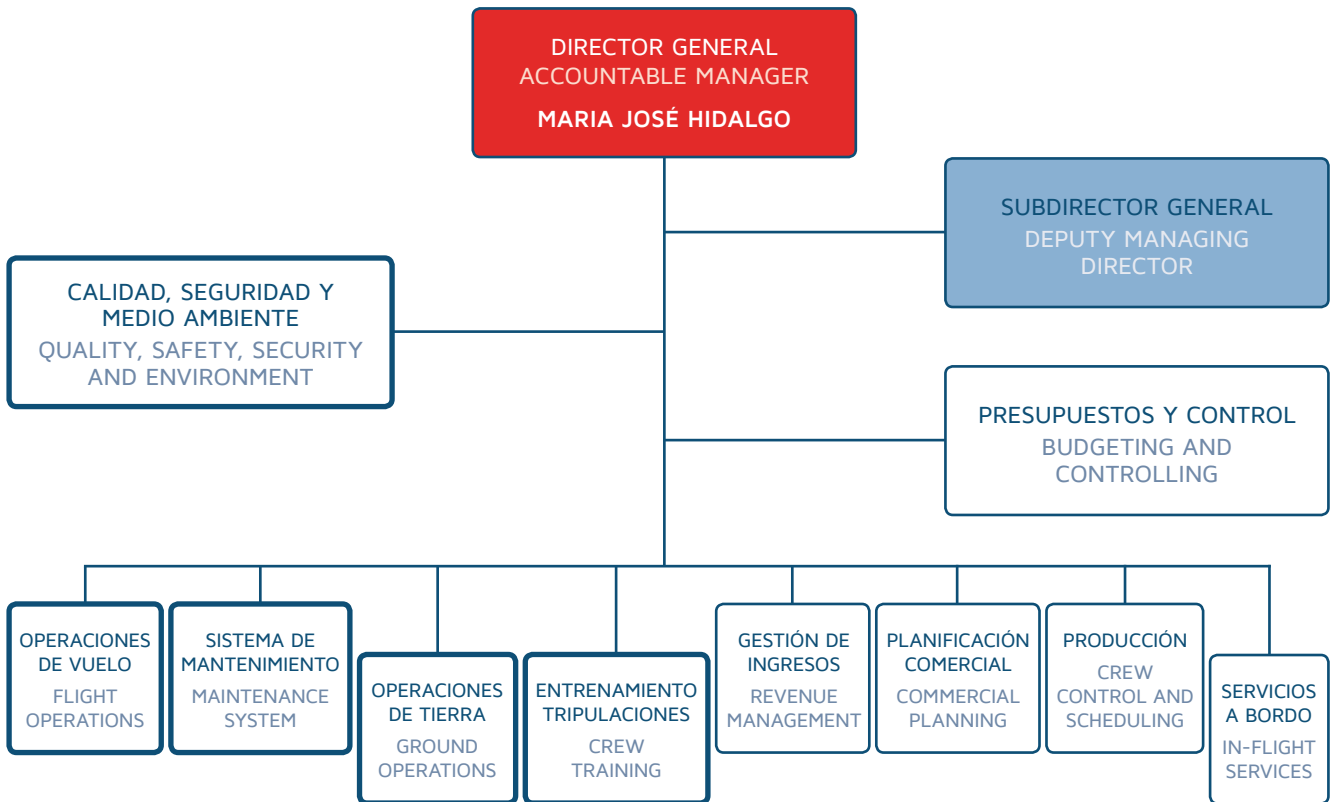
Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2012. Se trata de la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que realiza Air Europa y a partir de ahora, se realizará de forma anual.

Si desean cualquier información sobre algún detalle de la misma, contacten con Rosa Nordfeldt, Jefe de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa rnordfeldt@air-europa.com

Para la realización de esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, se ha seguido el Implementation Manual "G4 Sustainability Reporting Guidelines de Global Reporting Initiative (GRI)", aunque no en su totalidad, puesto que no está el cuadro con la correspondencia de cada uno de los puntos, ni el de los indicadores. Por otro lado, Air Europa cuenta con las certificaciones ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, EMAS y Madrid Excelente, cuyo alcance en todas éstas es de la totalidad de la compañía, y siendo la Empresa Certificadora Aenor.

5. GOBERNANCIA

ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



La Dirección General, consciente de la importancia de que Air Europa tenga un Sistema de Gestión de la Calidad implantado establece y firma la Política de Calidad y Medio Ambiente anteriormente expuesta. A través de los Comités de Dirección semanales comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. En los Comités de Calidad, donde se llevan a cabo las revisiones por la Dirección, ésta aprueba los objetivos anuales de la Compañía y asegura la disponibilidad de recursos.

Dña. M^ª José Hidalgo Gutiérrez, Directora General de Air Europa Líneas, queda nombrada y aprobada por la Autoridad Nacional Competente como Gerente Responsable y con autoridad corporativa, para que todas las operaciones y actividades de mantenimiento de la Compañía sean financiadas y realizadas de acuerdo con el estándar requerido por la Dirección General de Aviación Civil.

La Dirección de Air Europa proporcionará tanto los recursos humanos y conocimientos especializados,

como los recursos tecnológicos y financieros para la implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad y Medioambiental.

Además la Dirección asignará los recursos necesarios en cada caso, para poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas anuales, y la ejecución de los programas de gestión ambiental.

Air Europa revisa anualmente el sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, a través del **Comité de Calidad y Medio Ambiente**. Esta revisión incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de ésta.

Además de las reuniones de carácter ordinario (anuales) se podrán realizar reuniones de carácter extraordinario a petición de cualquier miembro del Comité de Calidad y Medio Ambiente, solicitándola por escrito al Secretario del Comité, quien a su vez hará llegar el

requerimiento al Presidente del Comité. La Directora General, como Presidenta del Comité, será la encargada de decidir la realización de estas reuniones extraordinarias. Su dinámica será igual que la de cualquier reunión ordinaria.

Para poder hacer un seguimiento más cercano al sistema de calidad, se convocarán tantos Comités como sean necesarios para poder realizar el control. A continuación se detallan algunos comités que ya están en funcionamiento.

Comité de Dirección: se reúne semanalmente con el fin de hacer un seguimiento de la operativa y establecer la estrategia de la compañía a medio-corto plazo. Los asistentes a dicha reunión serán los directores de las distintas Direcciones de Air Europa, o sus sustitutos en caso de que éstos no puedan asistir.

Comité de Calidad y Medio Ambiente: se reúne al menos una vez al año para tratar temas que afecten a la implantación del Sistema de Calidad y de Medio Ambiente, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento, y en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

El Comité de Calidad y Medio Ambiente está compuesto por los directores y máximos responsables de las Direcciones de Air Europa, así como cualquier otra persona que el presidente o secretario estime su asistencia oportuna, considerándose válidamente constituido cuando comparezca el 60 % de sus miembros.

Comité de Puntualidad: se reunirá una vez al mes, participan en el mismo los representantes de las áreas operativas de la compañía y se convocará por parte de la Dirección de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. La principal función de este comité será la de hacer un seguimiento exhaustivo del Objetivo General de Puntualidad, a través de los distintos indicadores y propuestas de mejora. Se levantará un acta de cada reunión y se hará llegar a los asistentes al Comité de Dirección para mantenerles informados de forma que puedan tomar acción si fuera necesario.

Comité de Reclamaciones: se reunirán una vez al mes y participan en el mismo los representantes de aquellos departamentos que si bien no han provocado la reclamación del pasajero, si tienen poder de decisión para evitar que siga ocurriendo o proponer soluciones a diversos motivos. La principal función de este comité es el del seguimiento y estudio de las reclamaciones y las propuestas para evitar que los

pasajeros las realicen. Se levantará un acta de cada reunión que se hará llegar a los asistentes al Comité de Dirección para mantenerles informados y para que puedan tomar acción si fuera necesario.

Comité de Seguridad de Vuelo: está formado por la Directora General, Director de Calidad Seguridad y Medio Ambiente y miembros de las Direcciones de Operaciones de Vuelo, Operaciones en Tierra, Jefe/a de Pilotos, Jefes de Flota, Jefe/a de Seguridad de Vuelo, Jefe/a de Calidad de Mantenimiento y Jefe/a de TCP's. Además podrá asistir el personal de la Compañía que se designe para asesorar al Comité en áreas que se considere oportuno. Se reunirá al menos una vez al año o siempre que se requiera por parte del Presidente, Vicepresidente o Secretario del Comité.

Las reuniones se realizarán de acuerdo a un orden del día en el que se incluirán al menos los siguientes temas:

- Feedback Operacional.
- Informes de Incidentes y cuasi colisiones.
- Incumplimiento de las regulaciones.

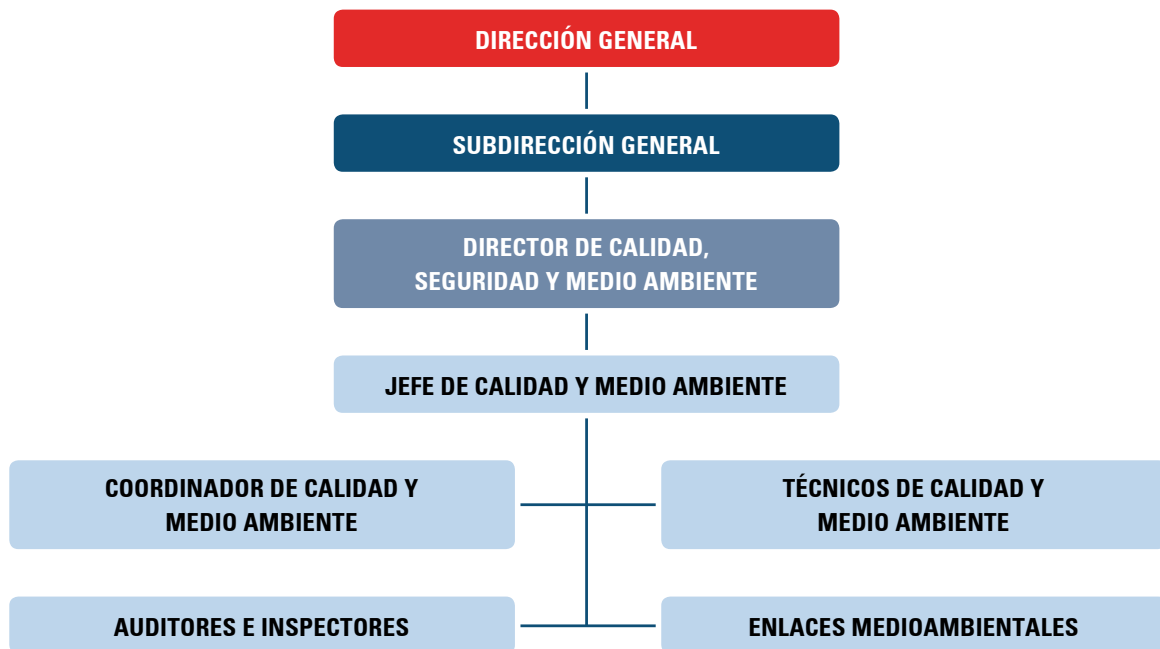
Se levantará acta de las reuniones de Comité con las resoluciones en él adoptadas y al menos contendrá los siguientes puntos:

- Decisiones y acciones de mejora para los procesos del sistema de gestión.
- Requerimientos de seguridad (security y safety).
- Decisiones y acciones para la mejora de los recursos.

Comité Técnico de Seguridad de Vuelo: está formado por Director/a de Calidad Seguridad y Medio Ambiente y miembros de las Direcciones de Operaciones de Vuelo, Operaciones en Tierra, Jefe/a de Pilotos, Jefes de Flota, Jefe/a de Seguridad de Vuelo, Jefe/a de Calidad de Mantenimiento, Jefe/a del Área de Seguridad Aeroportuaria y el Oficial de Seguridad Aeroportuaria. Además podrá asistir el personal de la Compañía que se designe para asesorar al Comité en áreas que se considere oportuno. Se reunirá cada 3 meses o siempre que se requiera por parte del cualquier miembro del Comité.

Otros Comités: su funcionamiento se describe en documentos específicos de los diferentes departamentos. Y una de sus principales funciones es realizar el seguimiento de los indicadores establecidos en los procesos de los cuales son responsables, así como las acciones derivadas de dicho seguimiento. Todas las actuaciones planteadas durante la celebración de estos comités han de quedar reflejadas en actas de reunión.

Organización AMBIENTAL



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Director General: el Gerente Responsable tendrá la responsabilidad sobre el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa, incluyendo la frecuencia, el formato y la estructura de las actividades de gestión de la evaluación interna, a través de la revisión por la dirección en los Comités de Calidad y Medio Ambiente.

Subdirector General: sustituir al Director General en todas sus funciones cuando éste se encuentre ausente de su puesto de trabajo.

Director de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente: la Dirección General de AEA, máxima responsable de la organización y desarrollo de las actividades relacionadas con la Calidad y el Medio Ambiente, delega en el Director de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, las funciones de gestionar y supervisar la definición e implantación del Sistema de Gestión Medioambiental. Además coordina y gestiona el Comité de Calidad y Medio Ambiente. Para ello le confiere la responsabilidad y autoridad necesarias y se compromete a proporcionar los medios técnicos, humanos y financieros necesarios para desarrollar la labor delegada.

Jefe de Calidad y Medio Ambiente: desarrolla y mantiene los Sistemas de Calidad de Air Europa y el Sistema de Gestión Medioambiental, y de toda la normativa y requisitos legales vigentes en materia medioambiental

en toda España en aquellos lugares donde Air Europa tenga bases con personal propio. Coordinará y gestionará todas las actividades necesarias para la formación toma de conciencia en Calidad y Medio Ambiente. Define la estructura ambiental de la compañía.

Coordinador de Calidad y Medio Ambiente: realiza las labores de coordinación entre los distintos departamentos de la compañía de las distintas actividades de la Calidad y el Medio Ambiente.

Técnicos de Calidad y Medio Ambiente: realizan las labores de información y sensibilización de las Buenas Prácticas Medioambientales en la compañía así como el seguimiento de los indicadores medioambientales y de calidad. Dan soporte a los Enlaces Medioambientales, además de otras funciones.

Audidores: preparación de la auditoria mediante el estudio de la normativa que aplica al auditado. Realización de la auditoria y elaboración del resumen de las actividades realizadas, las conclusiones, informe final, creación y seguimiento de las acciones correctoras si se han abierto no conformidades.

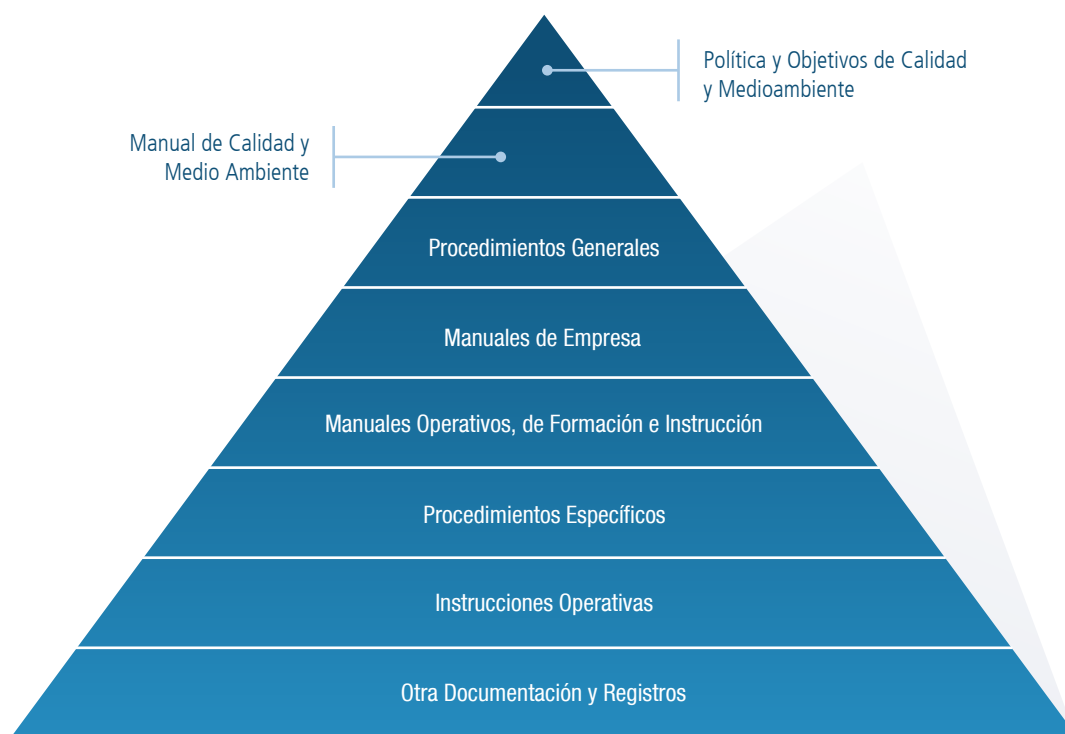
Enlaces de Medio Ambiente: son los responsables de controlar los consumos de papel, combustible y demás consumos de su departamento/área/base. Se responsabilizará de que se realice una correcta

segregación de los residuos especiales, peligrosos y urbanos. Realizará el seguimiento y registro de residuos peligrosos a través del Libro de Registro de Residuos, además del resto de actividades relacionadas con el Medio Ambiente en su área.

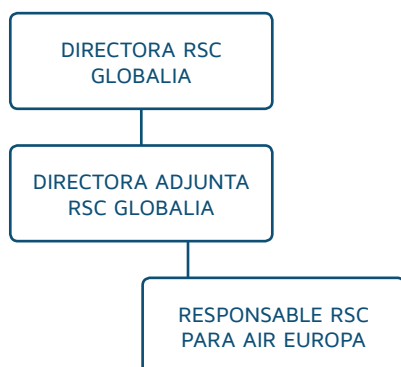
Revisión por la Dirección: Air Europa revisará anualmente el sistema de gestión de la Calidad y el Medio Ambiente de la organización a través del Comité de Calidad y Medio Ambiente, formado por todos los directores de la Compañía y de la Dirección General. Además de tratar los temas de los sistemas de la Calidad, se incluirán el resultado de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas, el desempeño ambiental, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, el estado de las acciones correctivas y preventivas y el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección, los cambios en las circunstancias y las recomendaciones para la mejora. En definitiva, se tratarán los temas que afecten a la implantación del Sistema de Calidad y de Medio Ambiente, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento, y en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

Comité de Combustible: con el fin de gestionar eficientemente el consumo de combustible, Air Europa creó el Comité de Gestión de Combustible formado por personal de las distintas Áreas implicadas en la Operación. Se realizan reuniones mensuales de Coordinadores de Combustible, en las que se establecen diferentes medidas para mantener estable el Consumo de Combustible y como consecuencia, la reducción en las emisiones de CO₂.

Documentación del Sistema: el Sistema de Gestión Ambiental de Air Europa, está compuesto, principalmente, por la Política Medioambiental y por documentos cuyo objetivo es normalizar las actividades contempladas en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente y evitar incongruencias que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de dichas actividades. La documentación del sistema es accesible a todo el personal que la necesite para desempeñar su actividad en Air Europa. Para ello, la compañía dispone de un programa de gestión documental llamado Platon que es utilizado por todos los empleados de Air Europa, bien a través del software si se tiene instalado o bien a través del portal del empleado. La documentación del Sistema de Gestión Ambiental, se encuentra jerarquizada según la siguiente pirámide:

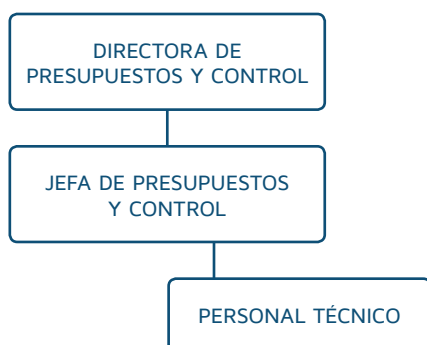


Organización de la Responsabilidad Social de Air Europa



Todas las Acciones Sociales de Air Europa, se gestionan desde la Dirección Adjunta del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa y son comunicadas al Departamento de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa.

Organigrama de Presupuestos y Control Económico/financiero



Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U. es una sociedad del grupo empresarial Globalia. El Grupo desarrolla conjuntamente su política de gestión de riesgos, que se puede resumir según lo siguiente:

- Riesgos derivados de las variaciones de tipo de cambio: los riesgos derivados de las variaciones de tipo de cambio están cubiertos a través de contratos de cobertura que mantienen tanto la Sociedad dominante como sus filiales.
- Riesgos derivados de las variaciones de precio de combustible: la División Aérea mantiene una política de cobertura de riesgo de fluctuaciones de precio de combustible, por la que asegura el precio de una parte del consumo de combustible necesario para las operaciones de sus aeronaves, gestionada por la Dirección del Grupo.
- Riesgos de liquidez: Globalia es un grupo integrado de transporte, viajes y turismo con distintas ramas de actividad (transporte aéreo, agencias de viajes mayoristas y minoristas, asistencia en tierra de pasajeros, hotelería, etc...). La Sociedad dominante, como cabecera del Grupo, gestiona toda la tesorería generada por las distintas sociedades para cubrir posibles riesgos de liquidez, motivados por los distintos ciclos de actividad de las sociedades integrantes del Grupo.
- Riesgos de fraude: los riesgos de fraude, tanto de origen interno como externo, se controlan mediante la estructura organizativa de los servicios centrales del Grupo establecida por la Dirección de Globalia. Se trata de un modelo eficiente en cuanto a la rapidez en la detección del fraude como en su solución. Las dos principales características de esta estructura son: una clara identificación y diversificación de funciones por departamento, evitando la acumulación de funciones en un único responsable; y, el mantenimiento de un ambiente de control interno efectivo que prevenga irregularidades.



Fotografía: Marta Andreu

6. ÉTICA E INTEGRIDAD

MISIÓN. Garantizar el transporte de pasajeros y mercancías con los máximos niveles de seguridad y de servicio al cliente.

VISIÓN. Ser la compañía aérea de referencia en España y en los destinos que operamos teniendo como meta a medio plazo alcanzar la excelencia.

VALORES. Nos comprometemos con los Clientes, nos basamos en la mejora continua para tratar de alcanzar la excelencia con la Seguridad Operacional como pilar básico y apostamos por la Innovación para hacer un mundo más Sostenible.

PRINCIPIOS. Air Europa está comprometida a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos hu-



Fotografía: Marta Andreu

manos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por ello, esta compañía se adhirió en 2012 a UN Global Compact, que es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo.



Fotografía: Marta Andreu

1. Air Europa apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro del ámbito de influencia.
2. Air Europa se asegura de no ser cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Air Europa apoya la libertad de afiliación y reconoce el derecho a la negociación colectiva.
4. Air Europa apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Air Europa apoya la erradicación del trabajo infantil.
6. Air Europa apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Air Europa mantiene un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.
8. Air Europa fomenta las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
9. Air Europa favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Air Europa trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Dirección de Air Europa, consciente del compromiso que contrae con sus clientes y el Medio Ambiente, establece el objetivo general de implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente basado en la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente y la participación de todos sus empleados. Se pretende con ello obtener un reconocimiento externo de Air Europa como Compañía aérea líder, no sólo desde el punto de vista de la Calidad del servicio prestado, sino también por la continua mejora en los métodos de trabajo, en la atención a sus clientes y el respeto hacia nuestro entorno. En este sentido, Air Europa adopta los siguientes principios:

Air Europa está comprometida con la prosperidad económica sostenible:

- *Somos responsables de nuestros resultados financieros y garantizamos la transparencia en la información que proporcionamos.*
- *Nos asociamos con organizaciones locales, nacionales e internacionales para ayudar a construir y fortalecer las comunidades que servimos a través del empleo y el crecimiento económico.*
- *Actuamos con integridad y nos esforzamos en ganarnos la confianza de nuestros clientes.*
- *Air Europa hace de la Seguridad Operacional y de la Calidad un elemento prioritario en la cultura de la compañía.*

Air Europa está comprometida en promover la responsabilidad social:

- *Air Europa ofrece seguridad laboral, condiciones laborales motivadoras y de conformidad con los requisitos legales que nos apliquen.*
- *En Air Europa apostamos por la promoción interna y por asegurar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores.*
- *Fomentamos las oportunidades de ascenso a través de los planes de carrera.*
- *Nos comprometemos en respetar y cumplir con todas las leyes laborales en los lugares donde operamos y en solicitar a nuestros proveedores y subcontratistas que cumplan con nuestros principios.*

Air Europa está comprometida con la protección del Medio Ambiente

- *Nos esforzamos por aplicar las mejores tecnologías disponibles, en las renovaciones de las flotas en la aplicación de los procedimientos y operar lo más eficazmente posible para reducir el ruido y las emisiones atmosféricas, incluidos los gases de efecto invernadero.*
- *Analizamos nuestras instalaciones y procesos para identificar las oportunidades para mejorar nuestro desempeño ambiental.*
- *Implementamos medidas para reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades y pedimos a nuestros proveedores y contratistas que hagan lo mismo.*
- *Nos aseguramos que todas las instalaciones donde trabaja Air Europa y nuestras actividades cumplan con los requisitos legales de protección del medio ambiente.*
- *Mantenemos comunicación con nuestros empleados para garantizar la sensibilización de las metas y objetivos medioambientales y apoyar las iniciativas de protección del medio ambiente propuestas por nuestros empleados.*

Llucmajor, Enero de 2010

Fdo. D. José María Hoyos
Director General en Funciones



Fotografía: Marta Andreu

Comunicación

Air Europa tiene establecido dos tipos de comunicaciones para asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión: internas y externas.

Comunicación interna es aquella que se realiza entre el personal de Air Europa.

Comunicación externa es aquella que se realiza entre Air Europa otras empresas, organismos oficiales, etc.

Las personas que están en la operativa son las que están en la mejor posición para observar e identificar los riesgos y las condiciones que pudieran dar lugar a accidentes o incidentes. Los errores no premeditados o inadvertidos no dan lugar a acciones punitivas o a medidas disciplinarias contra la persona que lo reporta o informa u otras personas envueltas en la circunstancia, excepto en caso de negligencia o dolo. Los empleados que reportan cualquier tipo de error no premeditado o inadvertido permanecen en el anonimato a menos que el propio empleado acuerde por escrito que se haga público o sea requerido legalmente. Cada Dirección establece en un procedimiento la forma de reportar dichos actos.

Air Europa comunica externamente a través de la Declaración Medioambiental, la información acerca de sus aspectos ambientales significativos.

Las Sugerencias, quejas, demandas, expedientes de sanciones de la administración y requerimientos de cualquier información referente o relacionada con el Sistema de Gestión Medioambiental de AEA son estudiados por el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, previa notificación al Director/a de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (si se cree

necesario), contando también con la ayuda de responsables de departamentos y/o servicio jurídico externo, si se cree oportuno.

Como garantía de que los informes y notificaciones de errores y peligros no se utilizan para penalizar a quién los realiza, se protegen las fuentes de información de dos maneras diferentes:

1. Para aquellos partes que llegan del modelo CSR ("Confidential Safety Report"), la protección consiste en contactar con el informante y consensuar cada paso que pretenda darse para resolver el motivo de su escrito. En caso de no conseguir una solución aceptable para aquél, se podría finalizar el proceso o incluso eliminar todo el proceso.

2. Para aquellos partes que llegan por otros medios, la protección consiste en la desidentificación de los mismos (eliminando toda referencia personal del informante) una vez que ya se han hecho las averiguaciones pertinentes y se sabe con certeza que no será necesario recurrir de nuevo a aquél.

Air Europa cuenta con un departamento de comunicación externa, el cual es el responsable de mantener la información actualizada en los medios de comunicación.

Air Europa cuenta con un departamento de comunicación externa, el cual es el responsable de mantener la información actualizada en los medios de comunicación.

Ambiente de trabajo

Cada dirección determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a través de los Oficiales de Seguridad y Prevención.

A través del manual de Calidad y Medio Ambiente se pide a todos los trabajadores acudir a su puesto de trabajo en condiciones físicas y mentales adecuadas para sus funciones.



Fotografía: Marta Andreu

7. ANEXOS

CERTIFICADOS

DIPLOMA DE ADHESIÓN AL REGLAMENTO EMAS

**La Sra. Directora General de Calidad y Evaluación Ambiental
y Medio Natural**

Declara que la organización corporativa:

AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.

con dirección en Polígono Industrial Son Noguera, carretera Arenal – Lluçmajor, Km 21,5; 07620 – Lluçmajor – (Islas Baleares), está adherida al sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental de acuerdo con el artículo 13 del Reglamento (EC) Nº 1221/2009, con el número de registro:

ES-SB-000116

para sus centros sitios

en Islas Baleares:

- Polígono Industrial Son Noguera, carretera Arenal - Lluçmajor, Km 21,5; 07620 – Lluçmajor
- Aeropuerto de Son Sant Joan
- Aeropuerto de Ibiza
- Aeropuerto de Mahón

en Andalucía:

- Aeropuerto de Málaga
- Aeropuerto de Granada
- Aeropuerto de Sevilla

en Cataluña:

- Aeropuerto del Prat

en Valencia:

- Aeropuerto el Altet
- Aeropuerto de Valencia

en Galicia:

- Aeropuerto de Santiago
- Aeropuerto de Peinador

en Islas Canarias:

- Aeropuerto de Gran Canaria
- Aeropuerto Reina Sofía
- Aeropuerto de Arrecife de Lanzarote
- Aeropuerto de Fuerteventura
- Aeropuerto de los Rodeos

en Madrid:

- Aeropuerto de Madrid Barajas

en País Vasco:

- Aeropuerto de Sondika

en Asturias:

- Aeropuerto de Avilés

en Aragón:

- Aeropuerto de Sanjurjo

en Castilla y León:

- Aeropuerto de Matacán

Madrid, 24 de julio de 2012

Válido hasta: 31 de mayo de 2015


Guillermina Yanguas Montero

Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS)

AENOR

VM-12/012

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

dispone de un sistema de gestión ambiental que cumple con los requisitos del Reglamento CE N° 1221/2009 (EMAS III)

para las actividades: El transporte aéreo de pasajeros y mercancías en general.

que se realizan en: OFICINAS AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI SON NOGUERA, CR
ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5. 07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)

Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de validación: 2013-04-11

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS)

AENOR

VM-12/012

Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE SON SANT JOAN. HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 07000 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 29004 - MÁLAGA (MALAGA)
AEROPUERTO DE IBIZA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA (ILLES BALEARS)
AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)
AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 46940 - MANISES (VALENCIA)
AEROPUERTO DEL PRAT. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 08820 - BARCELONA
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)
AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 28042 - MADRID
AEROPUERTO REINA SOFIA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)
AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE. OFICINA DE VENTAS. 35500 - LANZAROTE (LAS PALMAS)
AEROPUERTO SONDIKA. OFICINA DE VENTAS. 48150 - BILBAO (VIZCAYA)

Fecha de validación: 2013-04-11

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902.102.261 - www.aenor.es

Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS)

AENOR

VM-12/012

Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA. OFICINA DE VENTAS. 35600 -
PUERTO DEL ROSARIO (LAS PALMAS)
AEROPUERTO DE GRANADA. OFICINA DE VENTAS. 18329 - CHAUCHINA
(GRANADA)
AEROPUERTO DE ASTURIAS. HANDLING. 33400 - AVILÉS (ASTURIAS)
AEROPUERTO DE SAN PABLO. OFICINA DE VENTAS. 41007 - SEVILLA
AEROPUERTO DE LOS RODEOS. OFICINA DE VENTAS. 38712 - LA
LAGUNA - TENERIFE NORTE (S.C. DE TENERIFE)
AEROPUERTO DE PEINADOR. OFICINA DE VENTAS. 36318 - VIGO
(PONTEVEDRA)

Fecha de validación: 2013-04-11

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2006/0010

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la norma UNE-EN ISO 14001:2004

para las actividades: El transporte aéreo de pasajeros y mercancías en general.

que se realizan en: OFICINAS AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI SON NOGUERA, CR
ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5. 07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)

Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de emisión: 2006-01-23
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-27
Fecha de expiración: 2015-01-23


AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 902 102 201 – www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión ambiental acreditado por ENAC con acreditación N° 01/C-MA001



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)

Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2006/0010

Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE SON SANT JOAN. HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 07000 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 29004 - MÁLAGA (MALAGA)
AEROPUERTO DE IBIZA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA (ILLES BALEARS)
AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)
AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 46940 - MANISES (VALENCIA)
AEROPUERTO DEL PRAT. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENO. 08820 - BARCELONA
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)
AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 28042 - MADRID
AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de emisión: 2006-01-23
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-27
Fecha de expiración: 2015-01-23


AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 902 102 201 – www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión ambiental acreditado por ENAC con acreditación N° 01/C-MA001



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)

Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2006/0010

Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE. OFICINA DE VENTAS. 35500 - LANZAROTE (LAS PALMAS)
AEROPUERTO SONDIKA. OFICINA DE VENTAS. 48150 - BILBAO (VIZCAYA)
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA. OFICINA DE VENTAS. 35600 - PUERTO DEL ROSARIO (LAS PALMAS)
AEROPUERTO DE GRANADA. OFICINA DE VENTAS. 18329 - CHAUCHINA (GRANADA)
AEROPUERTO DE ASTURIAS. HANDLING. 33400 - AVILÉS (ASTURIAS)
AEROPUERTO DE SAN PABLO. OFICINA DE VENTAS. 41007 - SEVILLA
AEROPUERTO DE LOS RODEOS. OFICINA DE VENTAS. 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE NORTE (S.C. DE TENERIFE)
AEROPUERTO DE PEINADOR. OFICINA DE VENTAS. 36318 - VIGO (PONTEVEDRA)

Fecha de emisión: 2006-01-23
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-27
Fecha de expiración: 2015-01-23


AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 – www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión ambiental acreditado por ENAC con acreditación N° 01/C-MA001

 AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
AENOR
hereby certify that the organization

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.
(AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.)**

OFICINAS AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.
PI SON NOGUERA, CR ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5
07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)
España

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

for the following field of activities

The passengers air transport and goods in general.

has implemented and maintains a

Environmental Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 14001:2004

First issued on: 2006-01-23 Renewed on: 2012-01-23 Modified on: 2013-05-27 Validity date: 2015-01-23

Registration Number: ES-2006/0010



*Michael Drechsel
President of IQNet*

*Avelino BRITO
Chief Executive Officer*

AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC
Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

Annex to IQNet Certificate Number ES-2006/0010

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.
(AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.)

AEROPUERTO DE SON SANT
JOAN.
HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y
MANTENIMIENTO
07000 - PALMA DE
MALLORCA(ILLES BALEARS)
España

AEROPUERTO DE MÁLAGA -
PABLO RUIZ PICASSO.
HANDLING Y OFICINA DE
VENTAS
29004 - MÁLAGA(MALAGA)
España

AEROPUERTO DE IBIZA.
HANDLING Y OFICINA DE
VENTAS
07800 - SAN JOSÉ - IBIZA(ILLES
BALEARS)
España

AEROPUERTO DE SANTIAGO -
LAVACOLLA.
HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
15706 - SANTIAGO DE
COMPOSTELA(A CORUÑA)
España

AEROPUERTO DE VALENCIA -
MANISES.
HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
46940 - MANISES(VALENCIA)
España

AEROPUERTO DEL PRAT.
OFICINA DE VENTAS Y
MANTENIMIENTO
08820 - BARCELONA
España

AEROPUERTO DE GRAN
CANARIA - TELDE.
OFICINA DE VENTAS Y
MANTENIMIENTO
35200 - LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA(LAS PALMAS)
España

AEROPUERTO DE MADRID
BARAJAS.
OFICINA DE VENTAS Y
MANTENIMIENTO
28042 - MADRID
España

AEROPUERTO REINA SOFÍA.
OFICINA DE VENTAS
38610 - GRANADILLA(TENERIFE
SUR)
España

AEROPUERTO ARRECIFE DE
LANZAROTE.
OFICINA DE VENTAS
35500 - LANZAROTE(LAS
PALMAS)
España

AEROPUERTO SONDIKA.
OFICINA DE VENTAS
48150 - BILBAO(VIZCAYA)
España

AEROPUERTO DE
FUERTEVENTURA.
OFICINA DE VENTAS
35600 - PUERTO DEL
ROSARIO(LAS PALMAS)
España

AEROPUERTO DE GRANADA.
OFICINA DE VENTAS
18329 - CHAUCHINA(GRANADA)
España

AEROPUERTO DE ASTURIAS.
HANDLING
33400 - AVILÉS(ASTURIAS)
España

AEROPUERTO DE SAN PABLO.
OFICINA DE VENTAS
41007 - SEVILLA
España

AEROPUERTO DE LOS RODEOS.
OFICINA DE VENTAS
38712 - LA LAGUNA - TENERIFE
NORTE(S.C. DE TENERIFE)
España

AEROPUERTO DE PEINADOR.
OFICINA DE VENTAS
36318 - VIGO(PONTEVEDRA)
España

First issued on: 2006-01-23 Renewed on: 2012-01-23 Modified on: 2013-05-27 Validity date: 2015-01-23

This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



Michael Drechsler
President of IQNet

Avelino BRITO
Chief Executive Officer

Asociación Española de
Normalización y Certificación

AENOR

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC
Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

para las actividades: El transporte aéreo de pasajeros y mercancías en general.

que se realizan en: OFICINAS AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI SON NOGUERA, CR
ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5. 07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)

Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de emisión: 2001-05-17
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-28
Fecha de expiración: 2015-01-23



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por ENAC con acreditación N° 01J/C-SC003



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE SON SANT JOAN. HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 07000 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 29004 - MÁLAGA (MALAGA)
AEROPUERTO DE IBIZA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA (ILLES BALEARS)
AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)
AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 46940 - MANISES (VALENCIA)
AEROPUERTO DEL PRAT. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 08820 - BARCELONA
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)
AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 28042 - MADRID
AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de emisión: 2001-05-17
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-28
Fecha de expiración: 2015-01-23


AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por ENAC con acreditación N° 01/C-SC003



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE. OFICINA DE VENTAS. 35500 - LANZAROTE (LAS PALMAS)
AEROPUERTO SONDIKA. OFICINA DE VENTAS. 48150 - BILBAO (VIZCAYA)
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA. OFICINA DE VENTAS. 35600 - PUERTO DEL ROSARIO (LAS PALMAS)
AEROPUERTO DE GRANADA. OFICINA DE VENTAS. 18329 - CHAUCHINA (GRANADA)
AEROPUERTO DE ASTURIAS. HANDLING. 33400 - AVILÉS (ASTURIAS)
AEROPUERTO DE SAN PABLO. OFICINA DE VENTAS. 41007 - SEVILLA
AEROPUERTO DE LOS RODEOS. OFICINA DE VENTAS. 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE NORTE (S.C. DE TENERIFE)
AEROPUERTO DE PEINADOR. OFICINA DE VENTAS. 36318 - VIGO (PONTEVEDRA)

Fecha de emisión: 2001-05-17
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-28
Fecha de expiración: 2015-01-23


AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por ENAC con acreditación N° 01JC-SC003



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

**IQNet and
AENOR**
hereby certify that the organization

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

OFICINAS AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.
PI SON NOGUERA, CR ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5
07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)
España

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

for the following field of activities

The passengers air transport and goods in general.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

First issued on: 2001-05-17 Renewed on: 2012-01-23 Modified on: 2013-05-28 Validity date: 2015-01-23

Registration Number: ES-0685/2001



Michael Drechsel
President of IQNet

Avelino BRITO
Chief Executive Officer

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

IQNet Partners*:

- AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
- CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
- FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
- Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
- PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC
- Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

Annex to IQNet Certificate Number ES-0685/2001
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

AEROPUERTO DE SON SANT
 JOAN.
 HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y
 MANTENIMIENTO
 07000 - PALMA DE
 MALLORCA(ILLES BALEARS)
 España

AEROPUERTO DE MÁLAGA -
 PABLO RUIZ PICASSO.
 HANDLING Y OFICINA DE
 VENTAS
 29004 - MÁLAGA(MALAGA)
 España

AEROPUERTO DE IBIZA.
 HANDLING Y OFICINA DE
 VENTAS
 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA(ILLES
 BALEARS)
 España

AEROPUERTO DE SANTIAGO -
 LAVACOLLA.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 15706 - SANTIAGO DE
 COMPOSTELA(A CORUÑA)
 España

AEROPUERTO DE VALENCIA -
 MANISES.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 46940 - MANISES(VALENCIA)
 España

AEROPUERTO DEL PRAT.
 OFICINA DE VENTAS Y
 MANTENIMIENTO
 08820 - BARCELONA
 España

AEROPUERTO DE GRAN
 CANARIA - TELDE.
 OFICINA DE VENTAS Y
 MANTENIMIENTO
 35200 - LAS PALMAS DE GRAN
 CANARIA(LAS PALMAS)
 España

AEROPUERTO DE MADRID
 BARAJAS.
 OFICINA DE VENTAS Y
 MANTENIMIENTO
 28042 - MADRID
 España

AEROPUERTO REINA SOFÍA.
 OFICINA DE VENTAS
 38610 - GRANADILLA(TENERIFE
 SUR)
 España

AEROPUERTO ARRECIFE DE
 LANZAROTE.
 OFICINA DE VENTAS
 35500 - LANZAROTE(LAS
 PALMAS)
 España

AEROPUERTO SONDIKA.
 OFICINA DE VENTAS
 48150 - BILBAO(VIZCAYA)
 España

AEROPUERTO DE
 FUERTEVENTURA.
 OFICINA DE VENTAS
 35600 - PUERTO DEL
 ROSARIO(LAS PALMAS)
 España

AEROPUERTO DE GRANADA.
 OFICINA DE VENTAS
 18329 - CHAUCHINA(GRANADA)
 España

AEROPUERTO DE ASTURIAS.
 HANDLING
 33400 - AVILÉS(ASTURIAS)
 España

AEROPUERTO DE SAN PABLO.
 OFICINA DE VENTAS
 41007 - SEVILLA
 España

AEROPUERTO DE LOS RODEOS.
 OFICINA DE VENTAS
 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE
 NORTE(S.C. DE TENERIFE)
 España

AEROPUERTO DE PEINADOR.
 OFICINA DE VENTAS
 36318 - VIGO(PONTEVEDRA)
 España

First issued on: 2001-05-17 Renewed on: 2012-01-23 Modified on: 2013-05-28 Validity date: 2015-01-23
This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



Michael Drechsler
 President of IQNet

Asociación Española de
 Normalización y Certificación

AENOR

Avelino BRITO
 Chief Executive Officer

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
 CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
 FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
 Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
 PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC
 Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



Licencia de Uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente

La Fundación Madrid por la Excelencia, en virtud de las facultades otorgadas por la Comunidad de Madrid, concede la Licencia de Uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente a

Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.

por su Gestión Empresarial
una vez que ha acreditado el cumplimiento de los criterios de calidad y excelencia exigidos para el uso de la Marca de Garantía.

Nº de licencia: 620.S/39/463/11

La presente licencia tiene una validez por tres años salvo suspensión, retirada o renovación de la Marca.

Madrid, a 25 de Noviembre de 2011

La Presidenta



Comunidad de Madrid



M-660

Presented to

Air Europa Líneas Aéreas

On the occasion of their Registration as an

IOSA Operator

under the

IATA Operational Safety Audit Program (IOSA)

Registration is valid until January 27, 2014
in accordance with the provisions of the IOSA Program Manual

Günther Matschnigg
Senior Vice President
Safety, Operations & Infrastructure

Thomas Windmuller
Senior Vice President
Member & Government Relations

