

Es un honor presentarles la 2ª Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Air Europa, en la que reflejamos las actuaciones, logros y resultados de nuestra actividad empresarial, enfocada a cumplir los Diez Principios del Pacto Mundial.

Desde el momento en que Air Europa se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), la compañía ha seguido centrando sus esfuerzos en su estrategia empresarial en línea con los Diez Principios, que forman parte de nuestra Política Corporativa.

Continuamos colaborando con asociaciones y ONGs que siguen dando buenos resultados en las diferentes áreas de actuación. Durante el 2013 se han incrementado nuestras acciones en materia de Responsabilidad Social, cooperando con diferentes organizaciones.

Este año hemos continuado con la renovación del Certificado de Registro EMAS, y la Certificación Medioambiental de la ISO 14001:2004, en todas las áreas de Air Europa, manteniendo como objetivo de este sistema, el minimizar el impacto ambiental que generan todas las actividades, centrándonos en la disminución del consumo de los Recursos Naturales y en la reducción en la medida de lo posible de la contaminación atmosférica.

Además, durante el 2013 se estuvo trabajando en dos nuevas certificaciones encaminadas a la Seguridad de la Información de los Datos y a la Prevención de los Riesgos Laborales. De esta forma, ratificamos nuestra preocupación por nuestros Clientes y Empleados y nuestro interés en la mejora continua.

Atentamente



Mª José Hidalgo

Memoria de
Responsabilidad Social
Corporativa
2013



PRESENTACIÓN DEL INFORME DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE AIR EUROPA

· Carta de la Directora General

1. Perfil de la Organización	05
1.1. Empleados	06
1.2. Cadena de suministro de la Organización	07
1.3. Principio de Precaución de la declaración de Rio	08
1.4. Suscripciones	09
2. Identificación y Evaluación de Aspectos	13
2.1. Estados Financieros	13
2.2. Identificación de Aspectos	14
2.2.1. Aspectos Ambientales	14
2.2.2. Comportamiento Ambiental	22
2.2.3. Aspectos Sociales	50
3. Compromiso con las partes interesadas	63
3.1. Clientes	63
3.2. Sociedad	64
3.3. Proveedores	70
3.4. Administración Pública	70
3.5. Accionistas	71
3.6. Empleados	75
4. Perfil del Informe	79
5. Gobernanza	80
6. Ética e Integridad	84
7. Anexos	87
7.1. Certificaciones	87





PRESENTACIÓN DEL INFORME DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE AIR EUROPA

Carta de la Directora General

Me complace presentarles la 2ª Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Air Europa, empresa integrante de Globalia Corporación, confirmando nuevamente sus valores en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Afianzamos nuestros proyectos iniciados en años anteriores, con plena confianza en ellos y en sus resultados.

Las líneas de actuación principales en las que se ha centrado nuestra acción durante 2013 se recogen en tres grupos, medioambientales, sociales y de prosperidad económica.

Air Europa que se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse en Enero del 2.006 según la norma ISO 14001:2004, sigue manteniendo, como objetivo fundamental de este sistema, minimizar el impacto ambiental que generan todas las actividades, centrándose en la disminución del consumo de recursos naturales y en reducir en lo posible la contaminación atmosférica. El compromiso de Air Europa va más allá, todos los trabajadores de la compañía están comprometidos con el proceso de optimización de la gestión medioambiental, que alcanza todas las áreas. Una muestra más de la implicación de Air Europa con el Medio Ambiente es el mantenimiento de la Certificación EMAS, desde su obtención en 2012.

Air Europa está comprometida en promover la responsabilidad social, ofreciendo seguridad laboral, 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 y nos comprometemos a 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.

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. Durante este año hemos cooperado iniciando y renovando convenios de colaboración con diferentes organizaciones, entre las que se encuentran AEA Solidaria, que ha llevado a cabo numeroso proyectos, que han contado con el apoyo incondicional de la Dirección de esta empresa y con la de sus empleados.

En Air Europa somos responsables de nuestros resultados financieros y garantizamos la transparencia en la información que proporcionamos. Actuamos con integridad y nos esforzamos en ganarnos la confianza de nuestros clientes.

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 Lluçmàjor.

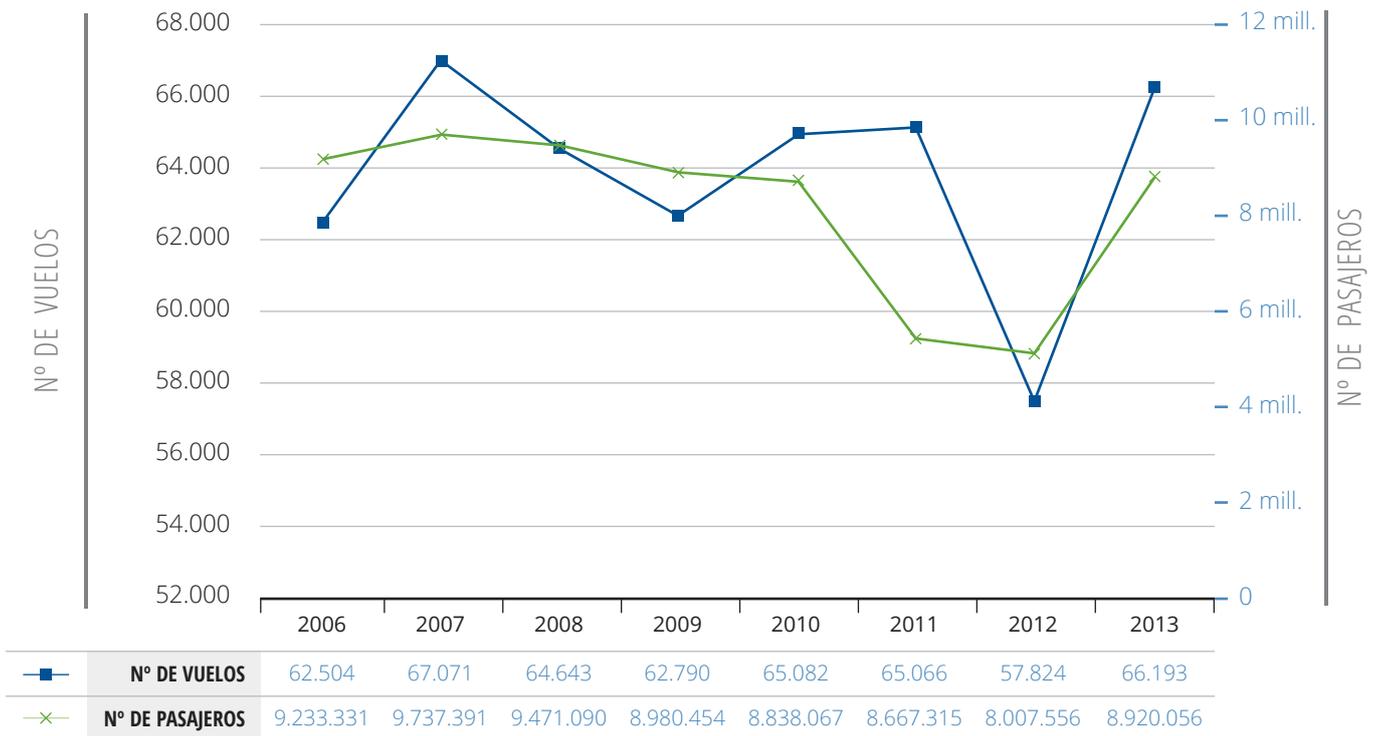
La compañía, cuyo principal servicio es el transporte de pasajeros y carga, opera tanto en línea regular como chárter, ocupando la línea regular el 93,86% de la operación y la chárter el 6,14%. La clasificación de la actividad económica de Air Europa se corresponde con los códigos 5110 y 5223, para transporte de pasajeros y handling respectivamente, según el NACE rev.2.

Air Europa está presente en 3 continentes, Europa, América y África, con 65 destinos en 28 países, siendo

las operaciones más significativas y como línea regular en España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Holanda, Bruselas, Portugal, Venezuela, México, Argentina, República Dominicana, Cuba, Brasil, Puerto Rico, Perú, Uruguay, Chile, Bolivia, EEUU.

Air Europa S.A.U es la única compañía de vuelos regulares que es, actualmente, cien por cien española. En el 2013 tuvo una flota de 42 aviones (19 B737-800, 11 ERJ-195LR, 11 A330-200 y 1 A330-300). Air Europa es líder en Eco eficiencia, sus certificados así lo avalan, ya 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.

EVOLUCIÓN DE LOS VUELOS Y PASAJEROS



La compañía operó en el año 2013 un total de 66.193 vuelos, con el resultado de:

- Ventas netas 1.547.873.000 euros
- Patrimonio neto: 65.166.000 euros
- Deudas a largo plazo: 72.000 euros
- Deudas a corto plazo: 6.172.000 euros

1.1. Empleados

Durante el periodo de 2013 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 al 31 de diciembre de 2013.

Tipo de contrato	Hombre	Mujer
Eventual	479	809
Eventual Discapitados	2	1
Fijo Discontinuo	0	1
Indefinido Discapitado	5	5
Indefinido	1.234	1.043
Interino	21	42
TOTAL	1.741	1.901

Este cuadro computa **personal de alta a 31.12.2013**

Tipo de contrato	Hombre	Mujer
Eventual	240	347
Eventual Discapitados	2	0
Fijo Discontinuo	0	1
Indefinido Discapitado	5	4
Indefinido	1.178	1.007
Interino	18	35
TOTAL	1.443	1.394



Fotografía: Marta Andreu

El **número medio de empleados** de Air Europa **durante el ejercicio fiscal de 2013**, desglosado por categorías fue:

Tipo de empleado	2013
Directivos	14
Mandos intermedios	78,57
Administrativos	421,12
Pilotos	462,72
Tripulantes de Cabina de Pasajero	1.142,54
Personal de Handling (Aeropuertos)	223,8
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	185,21
otros	2,16
TOTAL*	2.530,12

(*) El total de **2.530,12** empleados, es el cómputo al final del año fiscal que va de Noviembre 2012 a Octubre 2013. El dato que se ha tenido en cuenta para los indicadores, es una media de empleados durante el año natural de 2013 y que supuso **2.845,45** empleados.

La distribución por sexos, **al final del ejercicio contable (31 oct 2013)**, del personal y de los Administradores es como sigue:

2013	Hombre	Mujer
Directivos	10	4
Mandos intermedios	53	26
Administrativos	165	310
Pilotos	519	17
Tripulantes de Cabina de Pasajero	314	1000
Personal de Handling (Aeropuertos)	182	74
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	181	3
Otros	0	1
Total	1.424	1.435

Distribución de Empleados por zonas

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

- Oficinas centrales, 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 los aeropuertos.
- Oficinas de ventas en los aeropuertos.

CENTRO	ACTIVIDAD	PERSONAL*
Oficinas AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI Son Noguera, Ctra. Arenal-Llucmajor, Km 21,5. 07620 - Llucmajor (Illes Balears)	Oficinas AEA Llucmajor	295,50
Aeropuerto de Son Sant Joan 07000 - Palma de Mallorca (Illes Balears)	Handling, Oficina de Ventas, Mantenimiento, Tripulaciones y Operaciones	544,00
Aeropuerto de Málaga Pablo Ruiz Picasso 29004 - Málaga (Málaga)	Handling, Oficina de Ventas y Tripulaciones	79,08
Aeropuerto de Ibiza - 07800 - San José- Ibiza (Illes Balears)	Handling y Oficina de Ventas	28,00
Aeropuerto de Badajoz - 06195	Oficina de Ventas	1,33
Aeropuerto de La Coruña – de Alvedro - 15180	Handling y Oficina de Ventas	19,00
Aeropuerto de Mahón 07700 - Mahón - Menorca (Illes Balears)	Oficina de Ventas	0,83
Aeropuerto de Santiago - Lavacolla 15706 - Santiago de Compostela (A Coruña)	Handling, Oficina de Ventas y Tripulaciones	27,33
Aeropuerto de Valencia - Manises 46940 - Manises (Valencia)	Handling y Oficina de Ventas	63,67
Aeropuerto del Prat 08820 - Barcelona	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	150,83
Aeropuerto de Gran Canaria Telde 35200 - Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	125,08
Aeropuerto de Madrid - Barajas 28042 - Madrid	Handling, Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	1.358,75
Aeropuerto Reina Sofía - 38610 - Granadilla (Tenerife Sur)	Oficina de Ventas y Tripulaciones	108,50
Aeropuerto Arrecife de Lanzarote 35500 - Lanzarote (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,58
Aeropuerto Sondika 48150 - Bilbao (Vizcaya)	Oficina de Ventas	4,83
Aeropuerto de Fuerteventura 35600 - Puerto del Rosario (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,00
Aeropuerto de Granada 18329 - Chauchina (Granada)	Oficina de Ventas	2,00
Aeropuerto de Asturias 33400 - Avilés (Asturias)	Handling y Oficina de Ventas	18,25
Aeropuerto de los Rodeos 38712 - La Laguna - Tenerife Norte (S.C. de Tenerife)	Oficina de Ventas	4,75
Aeropuerto de Peinador 36318 - Vigo (Pontevedra)	Oficina de Ventas	4,83
Aeropuerto de Sanjurjo 50011 - Zaragoza	Oficina de Ventas	0,08
Aeropuerto de Sevilla 41007 -San Pablo- (Sevilla)	Oficina de Ventas	2,00

* 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.

* En 2013 se abren nuevas bases: Badajoz (Oficina de Ventas) y La Coruña (Handling y Oficina de ventas), por otro lado se cerró Salamanca y Alicante. Se reabren las oficinas de ventas de Asturias y de Mahón (aunque esta última solo estuvo abierta los meses de julio, agosto y septiembre).

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 evaluación y selección 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 detallados, 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 asegurara que la empresa contratada tiene las aprobaciones y/o autorizaciones necesarias y tiene los recursos y competencias correspondientes para llevar a cabo las actividades para 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), además de incluir cláusulas de medio Ambiente y de Responsabilidad Social.

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 el 2013.

Durante el 2013 no hubo ningún cambio significativo en lo que a la cadena de suministradores se refiere. En cuanto a otros cambios podrían destacarse los siguientes:

Flota

- Se han devuelto, tres unidades B737-800 EC-HZS, EC-HJQ y EC-HJP y se han recibido cinco unidades de la misma flota EC-LTM, EC-LUT, EC-LVR, EC-LXV, EC-LYR.
- Se ha recibido una unidad de A330-200 EC-LVL
- Se han recibido dos unidades de A330-300 EC-LXA y EC-LXR
- Se ha extendido el leasing de las aeronaves con matrícula EC-IDA, EC-IDT, EC-III y EC-ISN hasta el 2020 y 2021 el último

Bases y Oficinas de Ventas

- Durante 2013, se han abierto dos oficinas de Ventas en BJZ y LCG, en este último aeropuerto también se ha abierto base de handling. La oficina de ventas de OVD, se volvió a abrir en 2013 y la oficina de MAH, abrió durante tres meses.

Nuevas Rutas

A lo largo de 2013, se han iniciado nuevas rutas de medio y largo radio, con salida desde el aeropuerto de MAD y BCN como La Romana (LRM), Sao Paulo (GRU), Montevideo (MVD), Almería (LEI), Badajoz (BJZ). Por el contrario, se dejó de operar la ruta MAD-GVA-MAD.

1.3. Principio de Precaución de la Declaración de Río:

Air Europa, consciente de la importancia del medio ambiente y el desarrollo sostenible, cumple con el principio 15 de la Declaración de Río. Con el fin de proteger el medio ambiente se 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, dando un paso más, Air Europa se ha 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. Air Europa obtuvo el certificado registro EMAS en 2012, habiéndose sido renovado en 2013.

1.4. Suscripciones

Air Europa, en el empeño de cumplir con los principios Medioambientales, Sociales y Económicos, está adherida, al UN Global Compact y dispone de las certificaciones Madrid Excelente, ISO 14001:2004 y EMAS.

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 quienes toman las 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 las 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, reducir los costes y mejorar la eficiencia.

Sirviendo a la industria de las aerolíneas: Ayudando a las compañías aéreas a 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.

Por otro lado y en nuestro continuo compromiso para mantener el alto nivel de estándares de seguridad de la aviación internacional, se ha renovado por 5ª vez el registro IOSA (IATA Operational Safety Audit). La auditoría IOSA es un sistema de evaluación internacionalmente reconocido, diseñado para evaluar la seguridad del funcionamiento de una línea aérea.

Air Europa se certificó por primera vez como Operador IOSA en Enero de 2006. Esta certificación acredita que nuestra aerolínea se rige por los máximos estándares de seguridad global, exigidos mundialmente, ya que, satisface más de 900 requisitos de IOSA en 8 Áreas Operacionales: Sistema de Gestión de la Organización, Operaciones Vuelo, Despacho de Vuelo, Mantenimiento, Operaciones de Cabina de pasajeros, Operaciones tierra Handling, Operaciones de Carga y Gestión de la Seguridad.

Queremos que nuestros clientes tengan la certeza de que para la compañía, su seguridad es nuestra prioridad. La renovación del Registro IOSA es sólo uno de los muchos elementos que demuestran el compromiso de garantizar que nuestras operaciones van en línea con los requisitos estrictos de seguridad internacional manteniéndonos a la vanguardia de la evolución de la seguridad de las aerolíneas.

En 2013, Air Europa se ofreció a recibir la primera auditoría e-IOSA como beta test, apoyando el Modelo de programa mejorado IOSA (Enhanced) que consiste en establecer una continuidad de la conformidad con los requisitos IOSA a través de las auditorías internas de cada compañía aérea, dejando así, que las aerolíneas demuestren la fiabilidad de su programa de calidad. El programa Enhanced IOSA, está basado en cuatro pilares: Continuidad, Implementación, Fiabilidad y Estandarización.



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 el 2010 ya es miembro de pleno derecho. A finales de 2013, la alianza la componían 19 aerolíneas

SkyTeam cuenta con más de 15.000 vuelos diarios y 1.064 destinos en 178 países. Las 20 aerolíneas 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, ofreciendo una serie de servicios superiores, en los aeropuertos, para los clientes Elite Plus, Primera Clase y Clase Ejecutiva. En 2013 SkyPriority se implementó en 800 aeropuertos de la red de SkyTeam, lo que se traduce en un 91% de implementación.

En 2013 se ha seguido trabajando para la mejora del programa SkyTransfer, consiguiendo mejorar la experiencia del pasajero en sus vuelos en conexión, desarrollando una política común de asistencia, unificando la apertura de los vuelos 48 horas antes de la salida, creando bases de datos para detectar los puntos más conflictivos, promoviendo la existencia de un único operador de handling en cada hub, mejorando los datos en cuanto a pérdidas de conexión y desarrollando centros de control comunes para una mejor asistencia a nuestros pasajeros SkyTeam.

Creado en 2012, este programa se compone de 9 proyectos enfocados a reducir costes en caso de operaciones irregulares y a aumentar la satisfacción del cliente consiguiendo conexiones más sencillas y fáciles para pasajeros y equipajes, ayudando a los 20 millones de pasajeros que conectan entre las compañías de la Alianza cada año.

En un principio se eligieron 9 hubs de la Alianza, los de más volumen en cuanto a vuelos de compañías SkyTeam, para comenzar a desarrollar estos 9 proyectos (AMS, ATL, CAN, CDG, FCO, ICN, MEX, PEK, PVG) y a lo largo del 2013, SkyTeam decidió ampliar este número de hubs a 11, incluyendo MAD y JFK, haciéndose efectivo en 2014.

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, aportan-

do sus ideas y acciones que se pueden tomar de forma conjunta.



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. La misión de ACETA es defender y fortalecer los intereses de las 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 afectan 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 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:



Air Europa lleva desarrollando desde hace tres 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.

En esta edición se ha llevado a cabo nuevamente un concurso de concienciación en el que han participado varios colegios de la Comunidad de Madrid. Los alumnos de quinto de primaria del Colegio Las Tablas, han sido los ganadores gracias al proyecto "Cuidar el Medio Ambiente" que consistía en una presentación en Power Point con 10 consejos para cuidar el Medio Ambiente, para seguir en el cole y en casa.

El 22 de mayo todos los premiados y sus profesores pudieron disfrutar de su premio que consistía en un viaje a Palma de Mallorca donde pudieron visitar el hangar de Globalia Mantenimiento, que se encuentra dentro del aeropuerto de Son Sant Joan.

PROYECTO SMART (Shared Monitoring Alert and Reaction Tracking) - Oceanic Flight trials demonstration project



Tras los resultados conseguidos en el programa AIRE y DORIS, para realizar pruebas en vuelos transoceánicos con el fin de reducir las emisiones de gases a la atmósfera, en el año 2013 se comenzó con otro proyecto, el SMART, del cual Air Europa y otras compañías, tal como Air France, Iberia, Sata y Tap Portugal, forman parte.

Cada compañía tiene unas rutas específicas asignadas para llevar a cabo estas pruebas, las de Air Europa son los vuelos con origen y destino Madrid a las siguientes ciudades: Santo Domingo, Habana, Cancún, Punta Cana, Caracas, Lima.

El alcance de este proyecto es la optimización de la trayectoria oceánica (horizontal, vertical y longitudinal), y la mejora en el uso de la información meteorológica, con dos objetivos operacionales, lograr el ahorro de combustible y el CO₂, así como el análisis de los cambios de procedimientos en la operativa.

En relación al ahorro de combustible y el CO₂, el programa propone:

- Una optimización en el transcurso del vuelo,
- Reducción de la carga en el despacho de vuelo y
- Aumento en la automatización del proceso de optimización

Y en relación al análisis de los cambios de procedimientos en la operativa:

- Optimización de las aeronaves en su conjunto, teniendo en cuenta el área geográfica y rango de horas/tiempo y,
- En situaciones de clima severo, permitir estrategias de re routing, planeadas con las herramientas del despacho de vuelo, en lugar de que el piloto realice desvíos

El concepto de este proyecto se basa en la información ya existente, (planes de vuelo, posiciones de vuelo real; activación de vuelo), y que pueda ser verificada con información meteorológica (viento y pronóstico de temperatura SIGMETS), y así poder identificar las mejores trayectorias.

Este proceso está soportado por el sistema SMART, el cual comparte información entre ATC y las compañías aéreas. La información del sistema está alimentada por los datos que las compañías aéreas envían de las operaciones de sus vuelos, a través de e-mail o internet, para mejorar la de monitorización a bordo, pudiendo identificar los vuelos que están en ruta y sus segmentos, y de esta manera poder optimizar mejor la ruta del vuelo.

El resultado de la muestra de todos vuelos estudiados ha sido:

- Promedio ahorro de combustible: 828 kg por vuelo
- Promedio ahorro de emisiones: 2.608,20 kg por vuelo

Participación de Air Europa en el Proyecto SATISFIED

Una vez más Air Europa ha vuelto a participar en una campaña de pruebas oceánicas del Programa AIRE III a lo largo del 2013/14. Estas pruebas se han realizado a través del Proyecto SATISFIED (SAT Improved uSe of Flight corridor for Emissions' reduction), iniciativa esponsorizada por la SESAR Joint Undertaking (SJU).

Como ya es conocido, el Programa AIRE (Atlantic Interoperability Initiative to Reduce Emissions) es un proyecto conjunto entre la Federal Aviation Administration (FAA) de EE.UU. y la Comisión Europea con la finalidad de reducir el impacto global de la aviación en el medioambiente.

El Proyecto SATISFIED ha tenido como escenario el área oceánica del Atlántico Sur y ha tenido como principal propósito la optimización de las operaciones mediante un uso flexible de rutas a fin de conseguir ahorros de combustible y reducción de emisiones.

Air Europa ha tomado parte con su flota de aviones Airbus A330.

Además de Air Europa, esta iniciativa ha contado con la participación de INECO, AENA, Iberia y SENASA.

Proyecto ICATS (Interoperability Cross-Atlantic Trials)

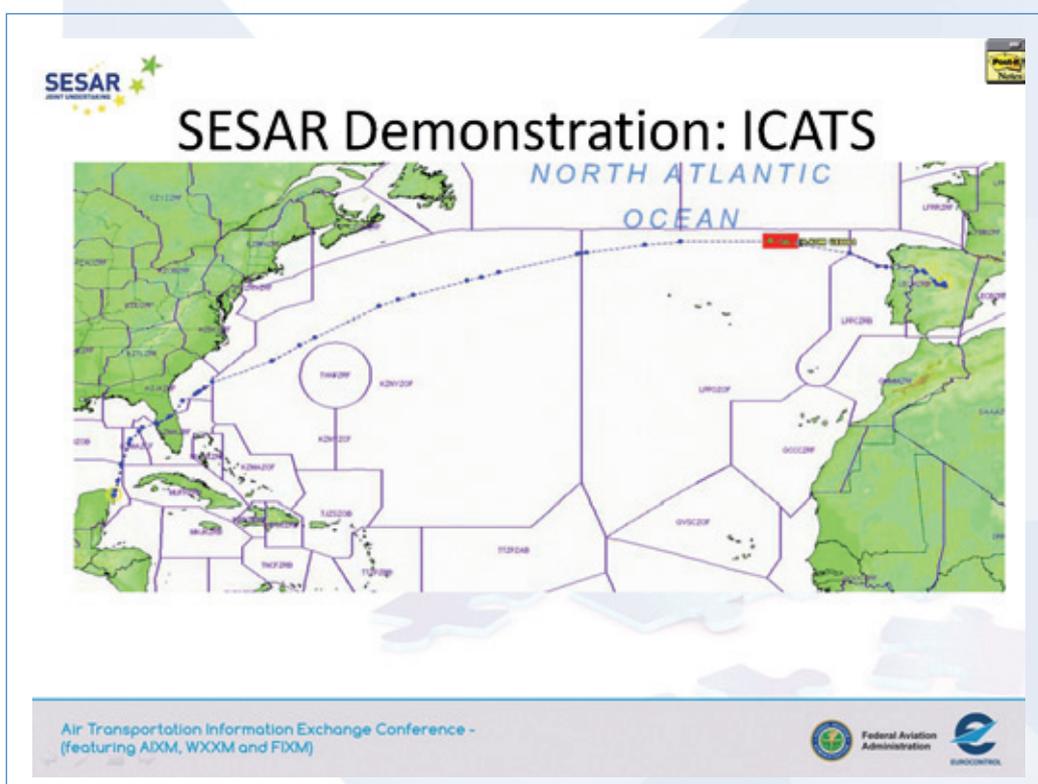
Tras varias campañas de pruebas oceánicas AIRE, Air Europa está participando en un nuevo proyecto internacional enfocado a conseguir una optimización de las operaciones en áreas oceánicas. Esta iniciativa, denominada como "ICATS", está promovida por SESAR (Single European Sky ATM Research) y cuenta con la participación de Indra, Lockheed Martin, FAA, NAV Portugal, AENA-Navegación y CRIDA (consorcio AENA-Navegación y Universidad Politécnica de Madrid), además de Air Europa.

El objetivo de este proyecto es demostrar que el intercambio de datos entre los sistemas ATC (oceánicos y continentales a ambos lados del Atlántico Norte) y las aerolíneas van a dar lugar a beneficios en la eficiencia de la operación (ahorro de combustible y reducción de emisiones) y en la gestión de la capacidad del espacio aéreo.

Para esta demostración se han realizado pruebas en un total de 40 vuelos comerciales de Air Europa. La campaña de pruebas ha finalizado a principio de este mes de junio.

Como comentario adicional, se debe añadir que estos vuelos de demostración efectuados por Air Europa (en solitario) han sido seguidas en tiempo real por estudiantes de la Universidad de Embry-Riddle de EEUU. <http://www.erau.edu/>

Este proyecto se enmarca en el concepto SWIM (System Wide Information Management), uno de los pilares tecnológicos del Cielo Único Europeo.





Proyecto ICARUS

El pasado 27 de Junio de 2013 el Proyecto Icarus realizó

su primer workshop en el Palacio de Congresos y Exposiciones Lienzo Norte, en Ávila, como parte del IV Congreso de Turismo para Todos organizado por la Fundación Once, al que Air Europa asistió como invitada.

El primer taller anual, ha supuesto una oportunidad para intercambiar opiniones y experiencias sobre accesibilidad en el transporte aéreo, para resaltar las buenas prácticas, así como para discutir soluciones a los obstáculos existentes y cuestiones que necesitan ser tratadas.

El proyecto ICARUS, financiado por el 7º Programa Marco de la UE, está dirigido a apoyar la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 y su plan de implementación. El Consorcio está formado por: La Fundación ONCE, la Universidad Carlos III de Madrid, Aeroconseil, Alitalia, Technosite y Vía Libre (Fundosa Accesibilidad).

El proyecto contribuye a iniciar cambios en los servicios y actividades del transporte aéreo. Pretende permitir un acceso más sencillo a estos servicios para todos los ciudadanos, proporcionando una profunda comprensión desde las áreas de I+D que puedan mejorar la accesibilidad de los diferentes ámbitos del transporte aéreo.

En línea con este proyecto se encuentran las actuaciones que se están llevando a cabo desde Air Europa.

Air Europa cuenta con unos procedimientos para facilitar la asistencia a las personas con diversidad funcional, y que cumplen con el Reglamento Europeo (CE) 1107/2006 "Sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo" y la normativa estadounidense 14CFR Part 382 "Nondiscrimination on the basis of disability in airtravel". Además, estos procedimientos han sido aprobados por la Aviación Civil española.

Air Europa dispone de unos expertos en esta normativa, los cuales velan por el cumplimiento de la misma en todos los aeropuertos y vuelos de la compañía. Algunos de los puntos básicos de nuestros procedimientos son:

- Air Europa no limita el número de pasajeros con diversidad funcional a bordo.
- Air Europa no exigirá acompañante capacitado a pasajeros con diversidad funcional que sean autosuficientes, a menos que, de acuerdo con el Reglamento (CE) 1107/2006, artículo 4, punto 2 y con el Reglamento 14 CFR Parte 382 (382.9) sea esencial para la seguridad. No se impone obligación de viajar acompañados en base a su autoevaluación sobre los requisitos establecidos por seguridad.
- Air Europa no limitará el número de animales de servicio, que viajen acompañando a un pasajero con discapacidad visual o auditiva.
- Air Europa permite la libre elección de asiento, excepto los de emergencia
- Air Europa da preferencia de facturación en caso de no accesibilidad de los quioscos automatizados.

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, naciona-

les 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.

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 KPMG y se pueden consultar en el Registro Mercantil

2.2. Identificación de Aspectos

Dada las certificaciones Medioambientales con las que cuenta Air Europa, se ha dividido en dos partes la identificación de aspectos. Por un lado, tenemos los Medioambientales y por otro lado, los aspectos sobre Prácticas Laborales y Ética de Trabajo, Derechos Humanos, Sociedades y Responsabilidad del Productos.

A continuación se detalla primero, cómo se ha realizado la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales y a continuación se tratarán los aspectos sobre Prácticas Laborales y Ética de Trabajo, Derechos Humanos, Sociedades y Responsabilidad del Productos.

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,



Fotografía: Marta Andreu

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
- **C5** Grado de influencia de la compañía en la minimización del aspecto

Para situaciones 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
- **C5** Medidas Preventivas

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.

Este año se ha añadido un criterio más, el 5 "Grado de influencia de la compañía en la minimización del aspecto" para las situaciones normales y "Medidas Preventivas" para situaciones de emergencia. Por ello, la evaluación de los aspectos medioambientales que se ha realizado sobre los datos del 2013 ha salido con más aspectos significativos que los años anteriores. Estos criterios se han añadido para mejorar en la evaluación y ser más estrictos en la valoración medioambiental.

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.

2.2.1.1. 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 2013, son los siguientes:

CONSUMOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Suministro del avión Servicios, duchas Lavado exterior de equipos tierra, vehículos y aeronaves 	Avión, Oficinas, Mantenimiento	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Lavado exterior de equipos tierra, vehículos 	Handling	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Combustible Aeronave	<ul style="list-style-type: none"> De la operación del vuelo 	Avión	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> Luminarias, equipos y climatización 	Oficinas	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil, Gasolina	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y vehículos de tierra de Handling y Mantenimiento 	Mantenimiento y Handling	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil, Gasolina	<ul style="list-style-type: none"> Vehículos: Servicios a Bordo MAD, Técnica PMI 	Oficinas	Madrid y Palma	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	S
Gasoil, Gasolina	<ul style="list-style-type: none"> Vehículos: Área Técnica de Operaciones MAD, Dirección de Operaciones Lluçmajor y Jefe de escala MAD 	Oficinas	Lluçmajor y Madrid	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Papel	<ul style="list-style-type: none"> Uso Administrativo 	Handling, Mantenimiento y Oficinas	Todas	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S
Papel	<ul style="list-style-type: none"> Uso Administrativo 	Oficina Jefatura de Escala	Madrid	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Emisiones de CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> De equipos y vehículos tierra 	Handling	Todas	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emisiones de CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> De equipos y vehículos tierra 	Mantenimiento	Todas	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> 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
Emisiones de CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> De Aeronaves 	Avión	Todas	Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento global, cambio climático. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Fugas de Gases Refrigerantes	<ul style="list-style-type: none"> 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	S
Absorbentes especiales	• Trapos y absorbentes del taller de Instrucción de Mantenimiento	Instrucción de Mantenimiento	Llucmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	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	• Mantenimiento y Handling	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	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	• Lodos con restos de Hidrocarburos	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	S
Combustibles	• Mantenimiento de Aviones y Equipos y Vehículos de tierra.	Mantenimiento	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
Envases Contaminados	• Mantenimiento de aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
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	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 u 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 de Aceite	• Mantenimiento aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/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 aeronave	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
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)	• Equipos a pilas	Mantenimiento, Oficinas de Ventas y Oficinas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

RESIDUOS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Pilas Botón	• Equipos a pilas	Oficinas Ventas y Oficinas Lluçmajor	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pinturas y pinturas caducadas	• Mantenimiento de aeronave, Taller de Instrucción de Mantenimiento y equipos y vehículos de tierra	Mantenimiento, Instrucción de Mantenimiento y Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Reactivo de laboratorio	• Mantenimiento de aeronaves y	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	Lluçmajor	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Tóner	• De 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
Vidrio	• Botellas de vidrio	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Voluminoso	• Cambio de mobiliario	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

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 Lluçmajor	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

2.2.1.2. 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	Llucmajor	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	Llucmajor	Llucmajor	N/S
Fugas de Gases Refrigerantes	• Equipos de aire acondicionado	Todas (menos avión)	Todas	Todas	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

2.2.1.3. Aspectos ambientales potenciales, aspecto ambiental que se podría generar como consecuencia de un accidente o incidente con repercu-

siones medioambientales. Los aspectos potenciales derivados de la identificación y evaluación, son los siguientes:

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	ZONA	BASE	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA
Incendios	• Equipos, aeronaves e instalaciones	Todas	Todas	Disminución de la calidad del aire	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, por actividad y en todos los emplazamientos.

El aspecto Filtros Biológicos que aparecía en la declaración de 2012 se ha eliminado pues nunca se ha producido dicho residuo.

En el procedimiento general "Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales" se especifica cómo se realiza 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.

2.2.1.4. Aspectos significativos

Como se ha comentado anteriormente, este año se ha añadido un criterio más a la hora de hacer la evaluación, por lo que el resultado de la misma ha dado más aspectos significativos que anteriormente. A continuación se detallan los aspectos significativos resultantes de la evaluación de aspectos del año 2013 y el motivo de su significancia:

A) CONSUMOS

Consumo de Papel Jefatura de Escala MAD: La significancia del consumo de papel de la Oficina de la Jefatura de Escala de MAD, se ve afectada tanto por el nuevo criterio C5 (Grado de Influencia de la com-

pañía en la minimización del aspecto), y por el criterio C3, el de cantidad, ya que respecto al año 2012, hubo un aumento del consumo de papel del 61,56%, si bien estamos hablando de cantidades pequeñas dentro de lo que es volumen total de la empresa (30kg-49kg de papel consumido durante 1 año)

El consumo de papel, en toneladas totales, de las oficinas de la Jefatura de escala en Madrid ha sufrido un aumento del 61,54% respecto al año 2012, así mismo si lo relativizamos con el número de empleados de la base, también hubo un incremento del 39,91%, a pesar de haber habido un ligero aumento del número de empleados.

Se compara sólo con el 2012 ya que no hay datos de años anteriores.

Consumo de Combustible Vehículo Oficina Servicios a Bordo MAD: La significancia de este aspecto se debe a que el criterio C5 se puntuó con un 3 (puntuación más alta ya que sí podemos influir sobre este aspecto) y en cantidad, respecto a la media histórica, tuvo un aumento del 1,09%. Si lo comparamos con el año anterior, hubo una disminución del 2,41%, pero la evaluación se hace respecto a la media histórica.

Combustible Vehículo Oficina Área Técnica de Operaciones PMI: La significancia de este aspecto se debe a que el criterio C5 se puntuó con un 3 (puntuación más alta ya que sí podemos influir sobre este aspecto) y en cantidad, respecto a la media histórica, tuvo un aumento del 22,15%. Si lo comparamos con el año anterior, también hubo un aumento del 15,08%.



B) EMISIONES

Emisiones Equipos y Vehículos de Handling: La significancia de este aspecto se debe a que el criterio 5 se ha puntuado con un 3, ya que en lo que respecta a cantidad, emisiones totales de CO₂, respecto a la media historia (los últimos tres años), hubo una disminución del 17,44%.

Emisiones Vehículos Oficinas (Servicios a Bordo MAD / Jefe de escala MAD / Jefe de Día Lluçmajor / Área Técnica de Operaciones MAD y Área Técnica de Operaciones PMI): La significancia de este aspecto se debe a la aplicación del nuevo criterio, el C5, que en todos los casos se puntúa con un 3 (Grado de Influencia de la compañía en la minimización del aspecto). Por otra parte, en lo que respecta al vehículo de la Jefatura de Escala de MAD y al del jefe de día, el criterio 4, Influencia sobre el Medio Receptor, (antigüedad media de los vehículos), también se ve afectada la significancia porque se puntúa con un 3, por ser mayores de 8 años en ambos casos.

Emisiones de las Aeronaves (por Flota): En el caso de las emisiones de las flotas, el criterio C5 se valora con 1, puntuación más baja, porque ya se hace seguimiento continuo y estudio y no se puede reducir más. Las medidas que se pusieron en años anteriores se siguen aplicando.

En relación a las emisiones totales de CO₂, teniendo en cuenta las flotas de Air Europa y las que operan en régimen de Wet-Lease (no AEA), se puede decir que hubo un aumento respecto al 2012, en concreto un 9,04%

- **E-195:** En lo que respecta a la flota Embraer, las emisiones aumentaron en un 5,98%, con respecto al 2012, y un 5,34% con respecto a la media histórica. Se han operado 1.475 vuelos más que en el 2012 con esta flota, eso significa un 8,14% más de vuelos operados.
- **B-738:** En lo que respecta a esta flota, las emisiones aumentaron levemente en un 1,05%, con respecto al 2012 y disminuyeron en un 12,15% con respecto a la media histórica. Los vuelos operados disminuyeron un 0,63%, (188 vuelos menos que el año anterior).
- **A-332/A-333:** En esta flota también hubo un aumento del 18,08% con respecto al 2012 debido a la incorporación de los dos A-333. Se operaron 769 vuelos más que el año pasado con el A-332, un 10,63% más, y un total de 444 vuelos con el A-333 en el 2013. Con respecto a la media histórica también hubo un aumento de las emisiones de CO₂ de un 41,55%.

C) RESIDUOS

Absorbentes de Mantenimiento: El aumento de la significancia viene dado por el nuevo criterio (C5 Grado de Influencia de la compañía en la minimización del aspecto) añadido en el AEA-PG-07-AN01-R06, pero en realidad este residuo se ha disminuido en un 39,04 %. Con este criterio C5 y el C3, se verifica que este es un aspecto en el que se puede influir pero creemos que de aquí en adelante ya no se podrá influir más por lo que es un dato que quedará estabilizado. Por lo que si el C3 permanece estable en 2014 el C5 se evaluará con 1. Mantenemos el indicador pero deja de ser objetivo.

Absorbentes de Instrucción de Mantenimiento: Resultó significativo porque en el año 2012 no se generó este residuo, por lo tanto en 2013, el criterio 3 (cantidad) se evaluó con la mayor puntuación, un 3, ya que la cantidad fue mayor de un 5% respecto a la media histórica.

Absorbentes de Handling: En el caso de los absorbentes de Handling, las bases donde más ha aumentado son SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de equipos. Respecto al año 2012, este residuo aumentó en ambas bases. En VLC el aumento fue de un 460% (129 kilos en 2013 frente a 23 en 2012) y en SCQ aumentó porque en el 2012 no se tuvieron datos de dicho residuo. En líneas generales y con respecto a la media histórica el aumento fue de un 57,94%.

Lodos con restos de hidrocarburos de Handling en la base de PMI: Este residuo salió significativo también por el C5 y el C3, el de cantidad, ya que ha ido en aumento desde el 2011. Respecto al 2012, aumentó un 45,45%. Se ha propuesto también como objetivo para el 2014. Si bien no se puede evitar lavar los equipos, en la práctica, lo que se busca es que en las tareas de limpieza no se arrastre engrase de las partes mecáni-

cas con la consecuente pérdida de engrase del equipo (repercusión en el mantenimiento), y la elevación innecesaria de carga contaminante del lodo resultante.

Para el año 2014 se propuso como objetivo general, la meta es no superar los 6.000 Kg ya que si se continúa con el aumento de este residuo, la base de Palma resultará ser gran productor de residuos, ya que se tienen en cuenta tanto los residuos de Handling como los generados del Mantenimiento aeronáutico.

Envases Contaminantes de Handling: Sólo se tienen en cuenta las bases de SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de los equipos, por lo que el análisis se realiza sobre estas bases únicamente.

Su significancia se debe a que la base de SCQ no generó este residuo en el año 2012 y en VLC el aumento fue de un 600% respecto año anterior.

Filtros de Aceite de Handling: Sólo se tienen en cuenta las bases de SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de los equipos, por lo que el análisis se realiza sobre estas bases únicamente.

Su significancia se debe a que el total de residuo de filtros de aceite generados en el 2013, tuvo un aumento del 107,11%, (120 kilos más que en el año 2012). El motivo de este aumento se debe a que la base de SCQ no generó dicho residuo durante el año 2012.

Si se hace el análisis de los kilogramos generados entre los empleados totales (todas las bases de Handling), se puede decir que se generó un 66,45% más por empleado que el año anterior.

Referente a la base de SCQ, no podemos compararlo con el año anterior porque en 2012 no hubo residuo.

2.2.2. 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 comportamiento ambiental de 2013 en Air Europa de los indicadores básicos según los siguientes ámbitos medioambientales:

- Eficiencia Energética
- Eficiencia en el consumo de materiales
- Agua
- Residuos
- Biodiversidad
- Emisiones



2.2.2.1. Eficiencia Energética

En Air Europa no se utilizan a día de hoy ninguna fuente de energía renovable. Si bien el edificio de las oficinas centrales de la compañía, es un edificio "inteligente" en el que las luces tienen detectores de presencia, por lo que si no hay nadie en una sala, las luces se apagan. La gran mayoría de vehículos que dispone la compañía, circulan dentro de los aeropuertos, y éstos todavía no están acondicionados para poder asumir la recarga de vehículos eléctricos. Por lo que seguimos utilizando

vehículos con motores convencionales. Y por último, quedan los aviones, que dado el volumen de combustible que consumen, se ha hecho un análisis detallado en el apartado de emisiones.

a) Consumo de Electricidad

• Consumo de Electricidad Edificio Lluçmajor

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. La factura de la 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.

Control y Seguimiento: Se solicitan trimestralmente las facturas al departamento de Administración de Globalia Servicios Corporativos, 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, no se tienen acceso a los interruptores en la mayoría de las salas. Las luces se encienden y apagan según detecta movimiento en cada sala.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO ELÉCTRICO 2012 LLUCMAJOR

A	1201,02	MWh Consumidos
B	286,35	Empleados de AEA
R	4,19	MWh / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO ELÉCTRICO 2013 LLUCMAJOR

A	1.215,87	MWh Consumidos
B	295,50	Empleados de AEA
R	4,11	MWh / Empleado

En el año 2013 el consumo de electricidad por empleados de Air Europa disminuyó un 1,90%, teniendo en cuenta que hubo un aumento en el año 2013 en cuanto al número de empleados, del 3,20%.

Los MWh totales consumidos por empleados de Air Europa tuvo un leve aumento del 1,24% respecto al 2012.

b) Consumo de Combustible

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 vehículos de oficinas de aeropuertos) y de la Caldera de Gasoil y grupo eléctrico 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 diesel: 10 kWh

1 litro de gasolina: 10,90 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 vehí-

En las gráficas se puede comprobar que donde se incrementa el consumo tanto el total, como por empleado es en el segundo semestre del año, menos en el mes de agosto, que disminuye.

Con respecto a la media histórica, el consumo de electricidad ha disminuido 42,48%.

culos en distintos departamentos como son Handling, Mantenimiento y los que se utilizan en las distintas oficinas de los aeropuertos, como pueden ser, Servicios a Bordo para el control del Catering en MAD, Jefatura de Escala en MAD, Área Técnica de operaciones en PMI y MAD y el vehículo que utilizan los Jefes de Día en Palma.

• Consumo de Combustible de Calderas y Grupos Electrónicos de las Oficinas Centrales de Lluçmajor

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 exime 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. El Grupo Electrónico, el cual se alimenta del mismo depósito, se pone en marcha cuando hay una bajada en el suministro eléctrico.

Si bien en el año 2013 se llevó el control de las facturas de las recargas de gasoil que se realizaron y los datos se reflejan en la herramienta GESMED de gestión ambiental, no se gestionó un indicador debido a que no fue posible identificar el número exacto de empleados que no pertenecen a Air Europa, en el edificio principal para luego poder prorratear esa dato con los empleados que sí son de la compañía.

• Consumo de Combustible de los vehículos de Servicios a Bordo en Madrid

Control y Seguimiento: En Madrid, el departamento de Servicios a Bordo cuenta personal que trabaja en el lado aire y para ello disponen de dos vehículos para poder realizar el seguimiento de la operativa en MAD. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de Servicios a Bordo de Air Europa en MAD.



Punto de partida:**INDICADOR CONSUMO
COMBUSTIBLE 2012
SERVICIOS A BORDO MAD**

A	13,73	MWh Totales
B	7,15	Empleados
R	1,92	MWh / Empleado

En Servicios a Bordo MAD el consumo de MWh de combustible ha disminuido en un 2,41% respecto al año anterior. En 2013 el número de empleados fue mayor por lo que el consumo de MWh por empleados

• **Consumo de Combustible del vehículo de Jefatura de Escala de Madrid**

Control y Seguimiento: El jefe de Escala de MAD cuenta con un vehículo para poder circular en la rampa y así poder hacer el seguimiento correspondiente de la

Punto de partida:**INDICADOR CONSUMO
COMBUSTIBLE 2012
JEFATURA DE ESCALA MAD**

A	6,87	MWh Totales
B	3,54	Empleados
R	1,94	MWh / Empleado

En Jefatura de Escala MAD el consumo de MWh de combustible disminuyó en un 29,04% respecto al año anterior. En 2013 el número de empleados aumento por lo que el consumo por empleado se situó en 1,19

Punto de partida:**INDICADOR CONSUMO
COMBUSTIBLE 2012 DIRECCIÓN
DE OPERACIONES LLUCMAJOR**

A	2,78	MWh Totales
B	93,00	Empleados
R	0,030	MWh / Empleado

En Dirección de Operaciones de Lluçmajor, el consumo del vehículo de los jefes de día disminuyó en un 11,92%. En 2013 el número de empleados aumentó

Comportamiento Ambiental en el 2013:**INDICADOR CONSUMO
COMBUSTIBLE 2013
SERVICIOS A BORDO MAD**

A	13,40	MWh Totales
B	7,33	Empleados
R	1,83	MWh / Empleado

se situó en 1,83 MWh, estando este dato muy cerca del umbral de aceptación para el 2013 que se fijó en 1,82MWh (media de los 3 últimos años).

operativa. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de Jefatura de Escala de Air Europa en MAD.

Comportamiento Ambiental en el 2013:**INDICADOR CONSUMO
COMBUSTIBLE 2013
JEFATURA DE ESCALA MAD**

A	4,88	MWh Totales
B	4,08	Empleados
R	1,19	MWh / Empleado

MWh por empleados, quedando por debajo del umbral de aceptación que se había fijado en 1,50 MWh (media de los dos últimos años)

Comportamiento Ambiental en el 2013:**INDICADOR CONSUMO
COMBUSTIBLE 2013 DIRECCIÓN
DE OPERACIONES LLUCMAJOR**

A	2,45	MWh Totales
B	118,00	Empleados
R	0,021	MWh / Empleado

por lo que el consumo por empleado se situó en 0,021 MWh, quedando por debajo del umbral de aceptación que se había fijado igual o inferior que el año anterior.

• **Consumo de Combustible del vehículo del Área Técnica de Operaciones de Madrid**

Control y Seguimiento: La función principal de este departamento es la de actualizar la documentación que están en los aviones, por lo que cuentan con un

vehículo para su desplazamiento dentro del aeropuerto de MAD. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de la oficina del Área Técnica del aeropuerto de Madrid.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2012 ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES MAD

A	5,66	MWh Totales
B	2,50	Empleados
R	2,27	MWh / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2013 ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES MAD

A	5,54	MWh Totales
B	3,00	Empleados
R	1,85	MWh / Empleado

El consumo de combustible del vehículo que utilizan los empleados de la oficina del área técnica del aeropuerto de Madrid, disminuyó tanto en MWh totales, un 2,21%, como en MWh por Empleado, un 18,51%.



• **Consumo de Combustible del vehículo del Área Técnica de Operaciones de Palma**

Control y Seguimiento: La función principal de este departamento es la de actualizar la documentación que están en los aviones, por lo que cuentan con un

vehículo para su desplazamiento dentro del aeropuerto de PMI. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de la oficina del Área Técnica del aeropuerto de Palma.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2012 ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES PMI

A	4,94	MWh Totales
B	4,31	Empleados
R	1,14	MWh / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2013 ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES PMI

A	5,68	MWh Totales
B	4,50	Empleados
R	1,26	MWh / Empleado

El consumo de combustible del vehículo que utilizan los empleados de la oficina del área técnica del aeropuerto de Palma, aumentó tanto en MWh totales, un 15,08%, como en MWh por Empleado, un 10,31%.

• **Consumo de Combustible de los vehículos de las Bases de Mantenimiento**

Control y Seguimiento: Las bases donde hay mantenimiento, disponen de vehículos para el desplazamiento de los mecánicos dentro del aeropuerto. El indicador

básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel de los vehículos que se utilizan en mantenimiento, está relativizado por empleados totales de cada base de Mantenimiento de Air Europa.

Punto de partida:

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
MANTENIMIENTO BCN**

A	52,05	MWh Totales
B	19,10	Empleados
R	2,72	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
MANTENIMIENTO LPA**

A	62,28	MWh Totales
B	35,03	Empleados
R	1,78	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
MANTENIMIENTO MAD**

A	251,21	MWh Totales
B	105,74	Empleados
R	2,38	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
MANTENIMIENTO PMI**

A	115,98	MWh Totales
B	126,27	Empleados
R	0,92	MWh / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
MANTENIMIENTO BCN**

A	27,36	MWh Totales
B	15,08	Empleados
R	1,81	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
MANTENIMIENTO LPA**

A	78,07	MWh Totales
B	33,42	Empleados
R	2,34	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
MANTENIMIENTO MAD**

A	248,68	MWh Totales
B	117,08	Empleados
R	2,12	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
MANTENIMIENTO PMI**

A	154,52	MWh Totales
B	134,17	Empleados
R	1,15	MWh / Empleado

En el 2013 la base de TFS pasó a ser un destacamento, por lo que el indicador no está reflejado en el análisis ni en la gráfica.

El consumo total de MWh en las bases de mantenimiento, respecto a la media histórica (años 2010/2011/2012), se redujo un 10,38%.

Respecto al consumo de MWh por empleados, éste ha aumentado un 2,13% en relación al 2012.

Realizando el análisis por bases, se puede decir que

en las bases de BCN y de MAD, tanto el consumo total como el consumo por empleados de la base disminuyeron respecto al año 2012. En BCN, los MWh total descendieron un 47,45% y por empleados un 33,44%. Así mismo se redujo también el número de empleados de la base. En MAD los MWh total descendieron un 1,01% y por empleados un 10,76%.

En cambio, en las bases de Lpa y PMI se aumentó el consumo total y por empleados de la base. En Lpa un 25,34% en MWh totales y por empleados un 31,39% y en PMI, un 33,23% MWh totales y un 25,18% por empleados.

• **Consumo de Combustible de los vehículos y equipos de las Bases de Handling**

Control y Seguimiento: Handling cuenta con distintos tipos de vehículos y equipos para el desarrollo de su actividad, como pueden ser los autobuses para llevar a los pasajeros desde la terminal hasta el avión y viceversa, o los generadores eléctricos para dar energía a

los aviones, pasando por los vehículos de los coordinadores, o las escaleras y las cintas para los equipajes, entre otros. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel de los equipos y vehículos que se utilizan en las bases de Autohandling, está relativizado por empleados totales de cada base de Autohandling de Air Europa.

Punto de partida:

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
HANDLING AGP**

A	1,14	MWh Totales
B	14,40	Empleados
R	0,08	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
HANDLING IBZ**

A	110,48	MWh Totales
B	14,51	Empleados
R	7,61	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
HANDLING OVD**

A	12,38	MWh Totales
B	12,76	Empleados
R	0,97	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
HANDLING PMI**

A	911,82	MWh Totales
B	141,21	Empleados
R	6,46	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
HANDLING SCQ**

A	24,23	MWh Totales
B	17,18	Empleados
R	1,41	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2012
HANDLING VLC**

A	301,37	MWh Totales
B	35,12	Empleados
R	8,58	MWh / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
HANDLING AGP**

A	1,12	MWh Totales
B	16,67	Empleados
R	0,07	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
HANDLING IBZ**

A	104,15	MWh Totales
B	23,67	Empleados
R	4,40	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
HANDLING OVD**

A	20,50	MWh Totales
B	17,17	Empleados
R	1,19	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
HANDLING PMI**

A	1.016,14	MWh Totales
B	152,42	Empleados
R	6,67	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
HANDLING SCQ**

A	19,02	MWh Totales
B	21,17	Empleados
R	0,90	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013
HANDLING VLC**

A	373,48	MWh Totales
B	57,67	Empleados
R	6,48	MWh / Empleado

Las bases de ALC y MAH ya no se reflejan porque cerraron a mediados del 2012.

La base de LCG se abrió en Junio de 2013, por lo que tampoco figura en esta declaración ya que no tiene comparación con el año anterior.

De manera general, y respecto a la media histórica (los últimos tres años 2010/2011/2012), el consumo de combustible de las bases de Autohandling disminuyó un 17,59%. Ahora bien, si lo comparamos con el año 2012, sufrió un leve aumento, en concreto un 13,09%.

Analizando el indicador por bases, el consumo de MWh se redujo en las bases de AGP, IBZ y SCQ, en cambio en OVD, PMI y VLC aumentó, donde más se notó el aumento fue en la base de OVD debido a que en el mes de noviembre comenzó la operativa a MAD con los AT-72, todos los vuelos en remoto. En VLC, en cambio, aunque se haya aumentado el consumo en MWh totales, por empleado se redujo un 24,53% debido a que se amplió el número de empleados de la base, casi al doble.

2.2.2.2. Eficiencia en el Consumo de Materiales

Dado que Air Europa es una empresa de servicios, si no tenemos en cuenta los productos energéticos y el agua, el material primario que más se utiliza es el papel. El resto de los materiales que se consumen como el material de oficina, o los consumibles del avión, no se tienen en cuenta en este apartado.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO PAPEL de la Organización 2012 AIR EUROPA

A	24,74	Toneladas Totales
B	2.502,30	Empleados
R	0,00989	Tn / Empleado

a) 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 la de realizar un seguimiento del consumo de papel de toda la organización, teniendo en cuenta todas las áreas: Oficinas Centrales en Lluçmajor, Oficinas de los Aeropuertos (Servicios a Bordo Madrid, ATOPS Palma y Madrid y Jefatura de Escala Madrid), Handling, Mantenimiento y Oficinas de Ventas.

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 y lo reflejan en la herramienta GESMED.

El número de empleados corresponde al total de la organización.

En el año 2012, el indicador básico de consumo de papel se gestionó por separado, un indicador por áreas y relativizado sólo por los empleados de esas áreas que están en las oficinas, pero para el 2013 se decidió tener en cuenta el total de los empleados de AEA, eso significa contar a los tripulantes de cabina de pasajeros, que también consumen papel a través de los manuales y las circulares que se les entrega, y no se reflejaron en el año 2012.

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

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO PAPEL de la Organización 2013 AIR EUROPA

A	26,01	Toneladas Totales
B	2.845,45	Empleados
R	0,00914	Tn / Empleado

El consumo de papel por empleado de la organización disminuyó un 7,58%.

Exceptuando los meses de abril, julio y noviembre, la tendencia en el consumo de papel es a la baja.

Durante los meses de abril y julio, los departamentos que más han consumido son:

- Handling PMI: su consumo es similar todos los meses
- Gestión de Ingresos: El aumento se debe a que en meses anteriores no contaba con el papel que consume el departamento de Grupos
- Calidad, Seguridad y Medio Ambiente: El aumento se debe a la impresión de los Boletines para los pilotos.
- Servicios a Bordo: El aumento se debe a la impresión de circulares para los tripulante de cabina de pasajeros
- Área Técnica de Palma

En el mes de noviembre mantienen con el consumo más alto:

- Servicios a Bordo: El aumento se debe a la impresión de circulares para los tripulante de cabina de pasajeros
- Área técnica de Palma: Se recibe mucho mas papel de Jepessen debido al cambio de cobertura

- Instrucción de MMT0: Debido a la impresión de manuales para los cursos.

En relación al umbral de aceptación propuesto para el 2013 (0,01117 TN por empleado), no se ha superado, hemos estado por debajo del mismo.



2.2.2.3. Agua

a) Consumo de Agua de las Oficinas Centrales de Lluçmajor

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.

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

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2012 LLUCMAJOR

A	4.367,62	m ³ de agua
B	286,43	Empleados
R	15,25	m ³ / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2013 LLUCMAJOR

A	2.770,22	m ³ de agua
B	295,50	Empleados
R	9,37	m ³ / Empleado

El consumo de agua de las oficinas centrales de Lluçmajor, tanto en M³ totales, como por empleados de Air Europa se redujo considerablemente. En cuanto al consumo por empleado el descenso fue de un 38,52% respecto al año 2012.

Si tenemos en cuenta la media histórica, (en este caso la media fue de los años 2011 y 2012 ya que en el 2010 el contador estuvo estropeado en varias ocasiones), también la disminución fue importante, de un 36,72% en relación a los M³ totales.

b) Consumo de Agua Lavado de Equipos Handling

A continuación se detalla el indicador de consumo de agua del lavado de los equipos de handling ya que aunque el consumo de esta área no resultase significativo en la evaluación de aspectos, el vertido provocado por el consumo del lavado de equipos, sí resultó significativo y por lo tanto para el año 2014 tendremos este aspecto como indicador y objetivo.

Aspectos sobre el que se incide: Agotamiento de recursos naturales: Agua.

Objeto del Indicador: Llevar un seguimiento en el consumo del agua en las bases de Autohandling que utilizan para realizar el lavado de equipos y vehículos. Este control se realiza con un contador.

Control y Seguimiento: El indicador básico, en el que se incluyen los M³ totales de agua, que se utilizan para el lavado de los equipos y vehículos de las bases de Autohandling prorrateado por los empleados de cada base.

Adicionalmente, se analiza el consumo de M³ de agua por número de lavados.



Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2012 HANDLING m³/empleados de la base

BASE	M ³ de agua	Empleados	M ³ / Empleado
	A	B	R
ALC	2,12	10,58	0,2003
IBZ	3,10	14,51	0,2136
MAH	2,30	4,65	0,4946
OVD	0,00	12,76	0,0000
PMI	23,20	141,21	0,1643
SCQ	2,08	17,18	0,1211
VLC	4,00	35,12	0,1139
Totales	36,80	236,01	0,1559

Comportamiento Ambiental 2013 por Bases:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2013 HANDLING m³/empleados de la base

BASE	M ³ de agua	Empleados	M ³ / Empleado
	A	B	R
IBZ	5,07	23,67	0,2141
LCG	1,48	22,33	0,0661
OVD	0,00	17,17	0,0000
PMI	32,00	152,42	0,2100
SCQ	3,00	21,17	0,1417
VLC	3,68	57,67	0,0638
Totales	45,22	294,42	0,1536

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2012 HANDLING m ³ /por lavado			
BASE	M ³ de agua	Nº Lavados	M ³ / Nº Lavados
	A	B	R
ALC	2,12	27,00	0,0785
IBZ	3,10	32,00	0,0969
MAH	2,30	48,00	0,0479
OVD	0,00	0,00	0,0000
PMI	23,20	166,00	0,1398
SCQ	2,08	38,00	0,0548
VLC	4,00	81,00	0,0494
Totales	36,80	392,00	0,0939

De manera general, los M³ de agua consumida en todas las bases de Handling, aumentaron un 22,89% respecto al año 2012. Si lo relativizamos por los empleados, hubo un ligero descenso del 1,49%.

En este análisis se tienen en cuenta las bases de ALC y MAH que estuvieron abiertas algunos meses del 2012, aunque como se puede apreciar en las graficas solo se han representado las bases que permanecieron abiertas en 2013, como es el caso de La Coruña (LCG), que abrió en junio de 2013.

Analizando por bases, en las que más se ha notado el aumento, fue en Ibiza por una avería del contador y en Palma por reflejar en números enteros los litros, sin tener en cuenta los decimales.

La base de OVD figura sin datos ya que no se lavan los vehículos dentro del aeropuerto porque AENA no lo permite.

c) Consumo de agua de lavados de aviones

Para este indicador no se ha utilizado el ratio por número de empleados, sino lo que se quiere saber es la

Comportamiento Ambiental 2013 por Bases:

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2013 HANDLING m ³ /por lavado			
BASE	M ³ de agua	Nº Lavados	M ³ / Nº Lavados
	A	B	R
IBZ	5,07	20,00	0,2534
LCG	1,48	11,00	0,1342
OVD	0,00	0,00	0,0000
PMI	32,00	166,00	0,1928
SCQ	3,00	46,00	0,0652
VLC	3,68	67,00	0,0549
Totales	45,22	310,00	0,1459

cantidad de agua utilizada en cada lavado. Los aviones sólo se limpian en 2 aeropuertos: PMI y MAD pues son los únicos que disponen de una zona especialmente acondicionada para los lavados y su recogida de aguas de forma controlada. No todos los aviones se limpian dos veces al año, por lo que el valor que se tiene en cuenta es el de aviones lavados.

Aspectos sobre el que se incide: Agotamiento de recursos naturales: Agua.

Objeto del Indicador: Llevar un seguimiento en el consumo del agua que se realiza en cada lavado de cada avión

Control y Seguimiento: El indicador nos da la información acerca de la cantidad de agua que se utiliza para cada lavado de avión. Como se ha comentado anteriormente, no todos los aviones se lavan dos veces al año. La media histórica de los últimos 4 años es de 1.500 litros por cada lavado, por lo que si bien en el 2012, se utilizaron 1.490 litros, este año, 2013, ha vuelto a ser 1.500 litros, lo que se considera dentro del umbral de aceptación.

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA LAVADO DE AVIONES 2012

A	97,10	m ³ de agua
B	65	Aviones lavados
R	1,49	m ³ / Aviones

INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA LAVADO DE AVIONES 2013

A	112,28	m ³ de agua
B	75	Aviones lavados
R	1,50	m ³ / Aviones

2.2.2.4. Residuos

a) 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 Aeronaes presenta una serie de problemas. 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 para 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 E-195, debido al escaso espacio físico para segregar la basura en varios contenedores (aunque lo que se genera es poco), segregar los envases en un carro de "Waste" y los restos orgánicos en el basure-ro fijo del Galley delantero.
- En el B-737 hay basureros fijos, dos para orgánico y dos para envases, tanto en el Galley delantero como trasero. El contenedor de papel se elimina, ya que lo que se genera es poco, básicamente prensa, en relación el resto de residuos y lo almacenan en un carro porta-containers a parte.

- En el A-330 tienen varios compactadores de envases y el resto de los residuos se segregar según los carros waste correspondientes.

b) Residuos Especiales y Peligrosos

En Air Europa todos los residuos peligrosos se tratan a través de gestores autorizados. El Enlace Medioambiental de cada departamento se asegura de 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 de la herramienta GESMED para registrar los residuos peligrosos, estos datos los registra 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 la herramienta GESMED.

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, que 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.



A continuación se exponen los indicadores básicos de los residuos que más se generan:

- Residuos de absorbentes de mantenimiento aeronáutico e instrucción de mantenimiento y mantenimiento de equipos de handling
- Residuos de pilas
- Residuos de envases contaminados de mantenimiento aeronáutico y del mantenimiento de equipos de handling
- Residuos de filtros de aceite
- Residuos de lodos con restos de hidrocarburos

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2012

TODO MANTENIMIENTO	A	5.926,00	Kilogramos totales
	B	184,26	Empleados
	R	32,16	Kilogramos / Empleado

El total de residuo de absorbentes ha disminuido en un 16,98% respecto al año 2012, teniendo en cuenta todas las bases de mantenimiento y los destacamentos (AGP, VLC, TFN y TFS).

Al relativizarlo por empleados, se queda esta reducción en un 19'52%.

Si lo comparamos con la media histórica, los últimos tres años (2010-2011-2012), también hubo una reducción del 39,04%.

En cuanto a las bases: Se puede decir que el residuo de trapos absorbentes ha disminuido en todas las bases de mantenimiento, menos en PMI, que tuvo un ligero aumento.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2012 BCN

A	286,00	Kilogramos Totales
B	17,88	Empleados
R	16,00	Kilogramos / Empleado

• 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.

Control, Seguimiento y Comportamiento Ambiental

2013: El análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico de cada base de Mantenimiento.

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013

TODO MANTENIMIENTO	A	4.920,00	Kilogramos totales
	B	190,08	Empleados
	R	25,88	Kilogramos / Empleado

En relación a las bases, se puede decir que en todas ha disminuido el residuo, menos en la base de PMI, que ha sufrido un ligero aumento.

La reducción de este residuo fue un objetivo durante los años 2011 y 2012 consiguiendo una reducción total del 43% desde el 2011 hasta el 2013. Después de varias pruebas con distintos materiales y la concienciación que se hizo con los Técnicos de Mantenimientos Aeronáutico para un uso más racional de los trapos, el objetivo conseguido sobrepasó las expectativas.

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013 BCN

A	165,00	Kilogramos Totales
B	13,67	Empleados
R	12,07	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
RESIDUO DE ABSORBENTES
MANTENIMIENTO 2012 LPA**

A	—	406,00	Kilogramos Totales
B	—	28,92	Empleados
R	—	14,04	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
RESIDUO DE ABSORBENTES
MANTENIMIENTO 2013 LPA**

A	—	346,00	Kilogramos Totales
B	—	28,42	Empleados
R	—	12,18	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
RESIDUO DE ABSORBENTES
MANTENIMIENTO 2012 MAD**

A	—	3.908,00	Kilogramos Totales
B	—	85,14	Empleados
R	—	45,90	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
RESIDUO DE ABSORBENTES
MANTENIMIENTO 2013 MAD**

A	—	3.407,00	Kilogramos Totales
B	—	102,42	Empleados
R	—	33,27	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
RESIDUO DE ABSORBENTES
MANTENIMIENTO 2012 PMI**

A	—	910,00	Kilogramos Totales
B	—	45,65	Empleados
R	—	19,51	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO
RESIDUO DE ABSORBENTES
MANTENIMIENTO 2013 PMI**

A	—	961,00	Kilogramos Totales
B	—	45,58	Empleados
R	—	21,08	Kilogramos / Empleado

• **Residuos de Absorbentes Taller Instrucción de Mantenimiento:**

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

Objeto del Indicador: Hacer seguimiento del residuo de absorbentes generado en el taller de instrucción de mantenimiento ubicado en Lluçmajor para las prácticas que realizan los alumnos durante el curso para ser técnico de mantenimiento. Durante éstas prácticas, 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.

Control, Seguimiento y Comportamiento Ambiental:

El análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de empleados del departamento de Instrucción de Mantenimiento.

En esta declaración de 2013, se reflejan los residuos absorbentes generados por instrucción de Mantenimiento debido a que éstos resultaron significativos en la evaluación de aspectos.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES INSTRUCCIÓN MANTENIMIENTO MMTO 2012

INSTRUCCIÓN MANTENIMIENTO	A	—	0,00	Kilogramos totales
	B	—	8,46	Empleados
	R	—	0,00	Kilogramos / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES INSTRUCCIÓN MANTENIMIENTO MMTO 2013

INSTRUCCIÓN MANTENIMIENTO	A	—	20,00	Kilogramos totales
	B	—	8,08	Empleados
	R	—	2,47	Kilogramos / 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.

Control, Seguimiento: El análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de empleados de Handling de cada base.

En este caso, sólo se tienen en cuenta dos bases, SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que sólo se reflejarán dos indicadores.

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES HANDLING 2012 SCQ

A	0,00	Kilogramos Totales
B	17,00	Empleados
R	0,00	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES HANDLING 2013 SCQ

A	60,00	Kilogramos Totales
B	21,17	Empleados
R	2,83	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES HANDLING 2012 VLC

A	23,00	Kilogramos Totales
B	35,00	Empleados
R	0,66	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ABSORBENTES HANDLING 2013 VLC

A	129,00	Kilogramos Totales
B	57,67	Empleados
R	2,24	Kilogramos / Empleado

• **Residuos de Pilas de Mantenimiento**

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

Objeto del Indicador: Hacer seguimiento del residuo de pilas alcalinas y salinas y las Ni-Cd generado 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 no-

che, cuando los aviones no están volando, por lo que, es necesario, en muchos casos, el uso de linternas.

Control y Seguimiento: El enlace medioambiental de cada base de mantenimiento registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos. Estos datos se relativizan por el número total de técnicos de mantenimiento de cada base, para el indicador básico.

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2012 BCN

A	91,56	Kilogramos Totales
B	17,88	Empleados
R	5,1208	Kilogramos / Empleado

Comportamiento Ambiental 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 BCN

A	17,20	Kilogramos Totales
B	13,67	Empleados
R	1,2585	Kilogramos / Empleado

Punto de partida por Bases:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2012 BCN

A	91,56	Kilogramos Totales
B	17,88	Empleados
R	5,1208	Kilogramos / Empleado

Comportamiento Ambiental 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 BCN

A	17,20	Kilogramos Totales
B	13,67	Empleados
R	1,2585	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2012 LPA

A	10,00	Kilogramos Totales
B	28,92	Empleados
R	0,3458	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2012 MAD

A	55,00	Kilogramos Totales
B	85,14	Empleados
R	0,6460	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2012 PMI

A	127,00	Kilogramos Totales
B	46,65	Empleados
R	2,7224	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 LPA

A	10,00	Kilogramos Totales
B	28,42	Empleados
R	0,3519	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 MAD

A	32,00	Kilogramos Totales
B	102,42	Empleados
R	0,3124	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 PMI

A	116,00	Kilogramos Totales
B	45,58	Empleados
R	2,5448	Kilogramos / Empleado

Se tienen en cuenta las pilas alcalinas y salinas y las Ni-Cd.

El total de residuos de pilas en 2013 ha sido de 175,20 kilos, esto supone un 45,85% menos de residuos de pilas generados en comparación al año 2012, que fueron 323,56 kilos.

Por otro lado, si analizamos el dato del total del residuo por empleados de las bases, en este caso, por TMA's, también disminuyó en un 47,51%.

El motivo de esta reducción se debe a que durante el año 2013 se sustituyeron, finalmente, todas las linternas convencionales por linternas LED, cuyo consumo es mucho menor.

Analizando las bases individualmente, se puede decir que, en la base donde más se ha notado la disminución del residuo de pilas fue en BCN, donde se redujo en un 81,21%, le sigue MAD con un 41,81%, PMI con 8,66% y Lpa que ha generado la misma cantidad en ambos años, 10 kilos.

• Residuos de Envases Contaminados de 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.

Control y Seguimiento: El enlace medioambiental de cada base de mantenimiento registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos. Estos datos se relativizan por el número total de técnicos de mantenimiento de cada base, para el indicador básico.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2012

A	6.157,48	Kilogramos Totales
B	184,00	Empleados
R	32,42	Kilogramos / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2013

A	7.557,30	Kilogramos Totales
B	190,08	Empleados
R	39,76	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2012 BCN

A	—	807,78	Kilogramos Totales
B	—	17,88	Empleados
R	—	45,18	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2013 BCN

A	—	731,60	Kilogramos Totales
B	—	13,67	Empleados
R	—	53,53	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2012 LPA

A	—	610,00	Kilogramos Totales
B	—	28,92	Empleados
R	—	21,09	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2013 LPA

A	—	520,00	Kilogramos Totales
B	—	28,42	Empleados
R	—	18,30	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2012 MAD

A	—	3.225,00	Kilogramos Totales
B	—	85,14	Empleados
R	—	37,88	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2013 MAD

A	—	4.645,00	Kilogramos Totales
B	—	102,42	Empleados
R	—	45,35	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2012 PMI

A	—	1.113,00	Kilogramos Totales
B	—	46,65	Empleados
R	—	23,86	Kilogramos / Empleado

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2013 PMI

A	—	1.257,00	Kilogramos Totales
B	—	45,58	Empleados
R	—	27,58	Kilogramos / Empleado

Los indicadores que aquí se reflejan son sólo de las bases donde hay mantenimiento aeronáutico, pero en el total de residuos generados por la organización y para la evaluación de aspectos, se tienen en cuenta los datos de los destacamentos de AGP; TFN, TFS y VLC.

El total de residuos de envases generados en todas las bases de mantenimiento aumentó en un 22,73% respecto al año 2012. Por empleados también hubo un aumento, del 22,64%, teniendo en cuenta que tam-

• Residuos de Envases Contaminados de Handling

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 de equipos tierra. Durante las tareas de mantenimiento los equipos, se hace uso de latas de aceite, pinturas y otros materiales envasados. Cuando estos envases se quedan vacíos, generan un residuo, que se

bién hubo un leve aumento del número de técnicos de mantenimiento, un 3,31%.

Si se analizan los datos por bases, de manera general, también hubo un aumento en todas las bases, (envases por empleados de la base), menos en la base de Lpa que disminuyó, tanto el total de kilos generados como por empleados. La base de BCN también disminuyó el total de kilos generados, en un 9,43%.

gestiona a través de un gestor autorizado.

Control, Seguimiento: El análisis se realiza en kilogramos de envases entre el número total de empleados de Handling de cada base.

En este caso, sólo se tienen en cuenta dos bases, SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que sólo se reflejarán dos indicadores.

Punto de partida:**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES
MANTENIMIENTO 2012**

A	—	6.157,48	Kilogramos Totales
B	—	184,00	Empleados
R	—	32,42	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES
HANDLING 2012 VLC**

A	—	9,25	Kilogramos Totales
B	—	35,12	Empleados
R	—	0,26	Kilogramos / Empleado

El residuo de envases generados, tanto en la base de SCQ como en la de VLC, aumentó respecto al año anterior. En SCQ, el motivo se debe a que durante el año 2012 no se generó dicho residuo y en VLC se generó un 602,70% más debido a que se realizaron más tareas de mantenimiento de equipos.

En relación a la cantidad de envases generados por empleados, aunque en VLC se haya casi duplicado el número de los mismos, el aumento fue de un 327%.

A continuación se exponen otros indicadores de residuos, por haber resultado significativos durante la evaluación de aspectos.

- **Residuos de Filtros de Aceite de Handling:**

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

Punto de partida:**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS
DE ACEITE HANDLING 2012 SCQ**

A	—	0,00	Kilogramos Totales
B	—	17,18	Empleados
R	—	0,0000	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS
DE ACEITE HANDLING 2012 VLC**

A	—	112,50	Kilogramos Totales
B	—	35,12	Empleados
R	—	3,2000	Kilogramos / Empleado

Comportamiento Ambiental en el 2013:**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES
MANTENIMIENTO 2013**

A	—	7.557,30	Kilogramos Totales
B	—	190,08	Empleados
R	—	39,76	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES
HANDLING 2013 VLC**

A	—	65,00	Kilogramos Totales
B	—	57,67	Empleados
R	—	1,13	Kilogramos / Empleado

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.

Control, Seguimiento: El análisis se realiza en kilogramos de filtros de aceite, entre el número total de empleados de Handling de cada base. El enlace medioambiental de cada base de Autohandling registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos.

En este caso, sólo se tienen en cuenta dos bases, SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que sólo se reflejarán dos indicadores

Comportamiento Ambiental en el 2013:**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS
DE ACEITE HANDLING 2013 SCQ**

A	—	200,00	Kilogramos Totales
B	—	21,17	Empleados
R	—	9,4488	Kilogramos / Empleado

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS
DE ACEITE HANDLING 2013 VLC**

A	—	33,00	Kilogramos Totales
B	—	57,67	Empleados
R	—	0,5723	Kilogramos / Empleado

En relación a la base de SCQ, no se puede comparar con el año anterior porque en 2012 no generaron dicho residuo. En VLC, en cambio, se notó una gran disminución del residuo de filtros de aceite, un 70,66% menos en kilos

• **Residuos de Lodos con restos de hidrocarburos Handling PMI:**

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

Objeto del Indicador: Hacer seguimiento de los lodos con restos de hidrocarburos de Handling, resultante de la limpieza de las zonas engrasadas de los equipos.

Punto de partida:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE COMBUSTIBLES: Hidrocarburos (lodos que contienen hidrocarburos) HANDLING 2012 PMI

A	—	5.500,00	Kilogramos Totales
B	—	141,21	Empleados
R	—	38,95	Kilogramos / Empleado

El residuo de lodos con restos de hidrocarburos ha ido en aumento desde el año 2011.

En relación al año 2012, el aumento de los kilos totales de lodos fue de un 45,45%, así mismo si lo relativizamos por empleados de la base, también aumentó en un 34,76%, habiéndose incrementado, en el 2013, el número de empleados en la base de Palma.

2.2.2.5. Biodiversidad

Aspectos sobre el que se incide: Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Variedad de la vida animal en la zona que se ocupa.

No se tiene en cuenta este indicador porque en relación a la ocupación del suelo en términos de superficie construida, Air Europa no es propietario de ninguno de los locales.

De todas formas, algunos de los aspectos que impulsan la pérdida de la biodiversidad (cambio climático, emisiones y contaminación), están ya cubiertos en el reglamento EMAS por los aspectos medioambientales y los indicadores básicos correspondientes, como el consumo de agua, las emisiones, los residuos, descritos ya en esta declaración.

totales y si lo relativizamos por empleados de la base, un 82,11% menos por empleado, teniendo en cuenta que el número de empleados en VLC ha aumentado en casi el doble respecto al año 2012.

Control, Seguimiento y Comportamiento Ambiental

2013: El análisis se realiza en kilogramos de lodos con restos de hidrocarburos, entre el número total de empleados de Handling, en este caso, solo de la base de Palma. El enlace medioambiental registra en la herramienta GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos que se generan en la base.

Comportamiento Ambiental en el 2013:

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE COMBUSTIBLES: Hidrocarburos (lodos que contienen hidrocarburos) HANDLING 2013 PMI

A	—	8.000,00	Kilogramos Totales
B	—	152,42	Empleados
R	—	52,49	Kilogramos / Empleado

2.2.2.6. Emisiones

a) 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 solo 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 pro-

ducen 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:

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 cada una de las flotas, puesto que el consumo de cada tipo de avión y los tipos de vuelos que suelen hacer es distinto. Las emisiones se calculan en toneladas y de dos formas distintas: por pilotos de cada flota y por pasajeros transportados. Si bien el seguimiento se realiza mensualmente, el cálculo del indicador se hará anual.

FLOTA E190

Punto de Partida por pasajeros transportados:

E190 TN. EMISIONES CO₂ POR PAX 2012

A	—	134.878,58	Toneladas totales
B	—	1.722.534,00	Pasajeros
R	—	0,07830	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES CO₂ EQUIVALENTE POR PAX 2012

A	—	136.261,62	Toneladas totales
B	—	1.722.534,00	Pasajeros
R	—	0,07911	Toneladas por pasajero

Comportamiento Ambiental 2013 por pasajeros transportados:

E190 TN. EMISIONES CO₂ POR PAX 2013

A	—	142.946,67	Toneladas totales
B	—	1.868.944,00	Pasajeros
R	—	0,07649	Toneladas por pasajero

E190 TN. EMISIONES CO₂ EQUIVALENTE POR PAX 2013

A	—	144.412,44	Toneladas totales
B	—	1.868.944,00	Pasajeros
R	—	0,07727	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES SO₂
POR PAX 2012**

A	42,82	Toneladas totales
B	1.722.534,00	Pasajeros
R	0,00002	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES SO₂
POR PAX 2013**

A	45,38	Toneladas totales
B	1.868.944,00	Pasajeros
R	0,00002	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES HC
POR PAX 2012**

A	85,64	Toneladas totales
B	1.722.534,00	Pasajeros
R	0,00005	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES HC
POR PAX 2013**

A	90,76	Toneladas totales
B	1.868.944,00	Pasajeros
R	0,00005	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES CO
POR PAX 2012**

A	642,28	Toneladas totales
B	1.722.534,00	Pasajeros
R	0,00037	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES CO
POR PAX 2013**

A	680,70	Toneladas totales
B	1.868.944,00	Pasajeros
R	0,00036	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES NOX
POR PAX 2012**

A	856,37	Toneladas totales
B	1.722.534,00	Pasajeros
R	0,00050	Toneladas por pasajero

**E190 TN. EMISIONES NOX
POR PAX 2013**

A	907,60	Toneladas totales
B	1.868.944,00	Pasajeros
R	0,00049	Toneladas por pasajero

FLOTA B738

**B738 TN. EMISIONES CO₂
POR PAX 2012**

A	500.234,88	Toneladas totales
B	4.473.354,00	Pasajeros
R	0,11183	Toneladas por pasajero

**B738 TN. EMISIONES CO₂
POR PAX 2013**

A	505.465,55	Toneladas totales
B	4.567.009,04	Pasajeros
R	0,11068	Toneladas por pasajero

**B738 TN. EMISIONES CO₂ EQUIVALENTE
POR PAX 2012**

A	505.364,27	Toneladas totales
B	4.473.354,00	Pasajeros
R	0,11297	Toneladas por pasajero

**B738 TN. EMISIONES CO₂ EQUIVALENTE
POR PAX 2013**

A	510.648,57	Toneladas totales
B	4.567.009,04	Pasajeros
R	0,11181	Toneladas por pasajero

**B738 TN. EMISIONES SO₂
POR PAX 2012**

A	158,80	Toneladas totales
B	4.473.354,00	Pasajeros
R	0,00004	Toneladas por pasajero

**B738 TN. EMISIONES SO₂
POR PAX 2013**

A	160,47	Toneladas totales
B	4.567.009,04	Pasajeros
R	0,00004	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES HC POR PAX 2012

A	317,61	Toneladas totales
B	4.473.354,00	Pasajeros
R	0,00007	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES HC POR PAX 2013

A	320,93	Toneladas totales
B	4.567.009,04	Pasajeros
R	0,00007	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES CO POR PAX 2012

A	2.382,07	Toneladas totales
B	4.473.354,00	Pasajeros
R	0,00053	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES CO POR PAX 2013

A	2.406,98	Toneladas totales
B	4.567.009,04	Pasajeros
R	0,00053	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2012

A	3.176,09	Toneladas totales
B	4.473.354,00	Pasajeros
R	0,00071	Toneladas por pasajero

B738 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2013

A	3.209,31	Toneladas totales
B	4.567.009,04	Pasajeros
R	0,00070	Toneladas por pasajero

FLOTA A330

A330 TN. EMISIONES CO₂ POR PAX 2012

A	869.056,87	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,48950	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES CO₂ POR PAX 2013

A	1.026.166,99	Toneladas totales
B	2.177.299,00	Pasajeros
R	0,47130	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES CO₂ 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 CO₂ EQUIVALENTE POR PAX 2013

A	1.036.689,28	Toneladas totales
B	2.177.299,00	Pasajeros
R	0,47614	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES SO₂ POR PAX 2012

A	275,89	Toneladas totales
B	1.775.414,00	Pasajeros
R	0,00016	Toneladas por pasajero

A330 TN. EMISIONES SO₂ POR PAX 2013

A	325,77	Toneladas totales
B	2.177.299,00	Pasajeros
R	0,00015	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 HC POR PAX 2013

A	651,53	Toneladas totales
B	2.177.299,00	Pasajeros
R	0,00030	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 CO POR PAX 2013

A	4.886,51	Toneladas totales
B	2.177.299,00	Pasajeros
R	0,00224	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

A330 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2013

A	6.515,35	Toneladas totales
B	2.177.299,00	Pasajeros
R	0,00299	Toneladas por pasajero

Comportamiento Ambiental Conjunto de todas las flotas en el 2013:

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.

En la actualidad los 2 principales fabricantes de aeronaves, tienen el medio ambiente muy presente en la fabricación de sus modelos:

- Airbus muestra su preocupación por el medio ambiente con la construcción del A380, un avión que es el más silencioso a pesar de su tamaño y a la vez consigue un consumo de 3 litros por pasajero cada 100 km.
- Boeing lo hace con el B787 Dreamliner un modelo de avión que ahorra hasta un 20% de combustible. Air Europa recibirá sus primeras unidades en 2016.

E-195: En la flota E-195, el total de toneladas de CO₂ aumentó, respecto al año anterior, en un 5,98%. Se han operado 1.475 vuelos más que en el 2012 con esta flota, eso significa un 8,14% más de vuelos operados.

En cambio, las toneladas de CO₂ por piloto, disminuyeron en un 1,31% debido a que hubo un pequeño aumento en el número de pilotos.

En relación a las toneladas por pasajeros transportados también disminuyeron en un 2,32%. Hubo un aumento en el total de pasajeros transportados de la flota E-195.

B738: En la flota B-738 el total de toneladas de CO₂ aumentó levemente, respecto al año anterior, en un 1,04%. Los vuelos operados disminuyeron un 0,63%, (188 vuelos menos que el año anterior).

En cambio las toneladas de CO₂ por piloto, disminuyeron en un 4,99% debido a que hubo un aumento en el número de pilotos.

En relación a las toneladas por pasajeros transportados también disminuyeron en un 1,03%. Hubo un aumento en el total de pasajeros transportados de la flota 738.

A332 - A333: A mitad del 2013, se incorporaron 2 aviones de la Flota A-333, es por ello que las toneladas totales de CO₂ aumentaron en un 18,07% respecto al año anterior.

Se operaron 769 vuelos más que el año pasado con el A-332, un 10,63% más, y un total de 444 vuelos con el A-333 en el 2013.

Así mismo el número de pilotos también aumentó, por lo que hemos superado el umbral propuesto de toneladas de CO₂ por piloto (5.061,24) ya que se tenía en cuenta el dato del 2012 (4.559,98 toneladas por piloto), en un 10,99% respecto al año anterior. Este aumento de pilotos se debe a que se contrataron pilotos externos con habilitación porque los pilotos de la compañía que se iban formando necesitaban un período de Instrucción y suelta, lo que provocó que el número de pilotos sea mucho mayor que el ratio normal de tripulaciones por avión.

En cambio y en relación al número de pasajeros transportados, las toneladas por pasajero disminuyeron en un 3,71%, ya que hemos aumentado los pasajeros transportados en un 22,60% respecto al año 2012 y el número de vuelos, se operaron 769 vuelos más que el año pasado.

b) Emisiones de CO₂ de los Vehículos y Equipos

Un vehículo convencional adquiere la energía que se encuentra almacenada en un combustible fósil, que se libera mediante la combustión en el interior de un motor térmico convencional. Estos combustibles fósiles son primordialmente derivados del petróleo: gasolina y diesel.

Las emisiones de CO₂ se producen por la quema del combustible y son expulsadas a través del tubo de escape. La cantidad de CO₂ emitida, si atendemos únicamente al tipo del vehículo -y no a la forma de conducción- depende de la cantidad de energía necesaria para circular y de la eficiencia del motor. La cantidad de energía necesaria depende del peso del vehículo y de su potencia. Por tanto, a mayor potencia y mayor peso, mayor consumo de combustible y mayores emisiones de CO₂.

Aunque gran parte de los gases de combustión está compuesto por el dióxido de carbono y por agua en forma de vapor, también contiene otras sustancias nocivas o tóxicas.

Para este indicador de emisiones solo se tendrán en cuenta la de CO₂ por ser las que se emiten en mayor cantidad.

Se ha considerado que 1 L de diesel es igual a 2,61 Kg de CO₂ y 1 L de Gasolina es igual 2,38 Kg de CO₂. Por lo tanto, para evaluar las emisiones de CO₂ de los vehículos se sigue siempre este criterio debido a que no podemos tener en cuenta las fichas técnicas y antigüedad de cada vehículo. Estos datos se han obtenido de la Guía Práctica para cálculo de emisiones de vehículos de la Oficina Catalana del cambio climático.

Las emisiones de los vehículos y equipos de las oficinas de aeropuertos y Handling locales afecta a la calidad del aire en los alrededores de los aeropuertos, así como también repercute en el proceso de cambio climático.

Control de las Emisiones: Las emisiones de los equipos y vehículos se controlan a través del consumo de combustible que los Enlaces registran en la herramienta informática Gesmed.

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, en este caso del CO₂.

Control y Seguimiento: El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las zonas, puesto que el consumo de cada departamento es distinto y el uso que se le da varía según la operativa. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada departamento y base. Si bien el seguimiento se realiza ensualmente, el cálculo del indicador se hará anual.



• Emisiones de CO₂ de los Vehículos de Oficinas de Aeropuertos:

Control y seguimiento para Emisiones de CO₂ de los Vehículos de Oficinas: El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las zonas, donde este aspecto haya salido significativo, puesto que el consumo de cada departamento es distinto y el uso que se le da varía según la operativa. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada departamento y base.

Punto de Partida:

TN. CO₂ DE SERVICIOS A BORDO MAD 2012

A	3,58	Tn totales
B	7,15	Empleados
R	0,5013	MWh por empleado

TN. CO₂ DE DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE LLUCMAJOR 2012

A	0,61	Tn totales
B	93,00	Empleados
R	0,0065	MWh por empleado

TN. CO₂ DE JEFATURA DE ESCALA MAD 2012

A	1,79	Tn totales
B	3,54	Empleados
R	0,5067	MWh por empleado

TN. CO₂ ÁREA TÉCNICA PMI 2012

A	1,29	Tn totales
B	4,31	Empleados
R	0,2988	MWh por empleado

TN. CO₂ ÁREA TÉCNICA MAD 2012

A	1,48	Tn totales
B	2,50	Empleados
R	0,5913	MWh por empleado

Comportamiento Ambiental 2013:

TN. CO₂ DE SERVICIOS A BORDO MAD 2013

A	3,50	Tn totales
B	7,33	Empleados
R	0,4772	MWh por empleado

TN. CO₂ DE DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE LLUCMAJOR 2013

A	0,54	Tn totales
B	118,00	Empleados
R	0,0045	MWh por empleado

TN. CO₂ DE JEFATURA DE ESCALA MAD 2013

A	1,27	Tn totales
B	4,08	Empleados
R	0,3120	MWh por empleado

TN. CO₂ ÁREA TÉCNICA PMI 2013

A	1,48	Tn totales
B	4,50	Empleados
R	0,3294	MWh por empleado

TN. CO₂ ÁREA TÉCNICA MAD 2013

A	1,45	Tn totales
B	3,00	Empleados
R	0,4819	MWh por empleado

El umbral de aceptación se establece de acuerdo al dato obtenido en el año 2012, por no tener datos de años anteriores completos.

Servicios a Bordo MAD	0,500 Tn / Empleados de la base
Dirección de Operaciones Lluçmajor	0,0065 Tn / Empleados de la base
Jefatura de Escala MAD	0,505 Tn / Empleados de la base
Área Técnica PMI	0,299 Tn / Empleados de la base
Área Técnica MAD	0,592 Tn / Empleados de la base

De forma general, se puede comprobar que las emisiones de CO₂ por empleados en las diferentes oficinas que se encuentran en los aeropuertos, disminuyeron, estando por debajo del umbral de aceptación propuesto.

• **Servicios a Bordo MAD:** Las toneladas totales de CO₂ de los vehículos que utiliza esta oficina, disminuyeron ligeramente. Además aumentó levemente el número de empleados de la base, y es por ello que también se redujeron las toneladas de CO₂ por empleados, quedando por debajo del umbral propuesto.

• Dirección de Operaciones (Vehículo Jefe de Día):

Las toneladas totales de CO₂ del vehículo que utilizan los Jefes de Día, de otras bases que no son PMI, disminuyeron en un 11,47%, respecto al año 2012. El número de jefes de día, de fuera de Palma, aumentó en un 21,18% por lo que las toneladas entre los Jefes de día se redujeron en un 30,68%.

• **Jefe Escala MAD:** Disminuyeron en un 29,05% las toneladas totales de CO₂, respecto al año anterior, y aumentó el número de empleados, es por ello que las toneladas por empleados bajaron también.

• **Área Técnica del Aeropuerto de PMI:** Las toneladas totales aumentaron en un 14,72% respecto al año anterior. También el número de empleados de la base, es por ello que hubo también un aumento de las toneladas por empleados.

• **Área Técnica del Aeropuerto de MAD:** disminuyeron ligeramente las toneladas totales de CO₂, y aumentó levemente el número de empleados, es por ello que las toneladas por empleados bajaron también.

• **Emisiones de CO₂ de los Vehículos y Equipos de Handling:**

Control y seguimiento: El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las bases, aunque la significancia ha salido como resultado de evaluar el aspecto emisiones de CO₂ en todas las bases en

conjunto. El consumo de cada base es distinto y éste depende no sólo de la operativa, sino también de las distancias a recorrer en cada aeropuerto. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada base.

**Punto de Partida
Total Tn bases Handling:**

TN. CO₂ HANDLING 2012

A	365,73	Tn totales
B	250,41	Empleados
R	1,4605	MWh por empleado

**Comportamiento Ambiental 2013
Total Tn bases Handling:**

TN. CO₂ HANDLING 2013

A	413,76	Tn totales
B	311,08	Empleados
R	1,3301	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
AGP 2012**

A	0,30	Tn totales
B	14,40	Empleados
R	0,0207	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
AGP 2013**

A	0,29	Tn totales
B	16,67	Empleados
R	0,0175	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
IBZ 2012**

A	28,71	Tn totales
B	14,51	Empleados
R	1,9783	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
IBZ 2013**

A	27,03	Tn totales
B	23,67	Empleados
R	1,1421	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
OVD 2012**

A	3,21	Tn totales
B	12,76	Empleados
R	0,2519	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
OVD 2013**

A	5,34	Tn totales
B	17,17	Empleados
R	0,3111	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
PMI 2012**

A	237,52	Tn totales
B	141,21	Empleados
R	1,6820	MWh por empleado

**TN. CO₂ HANDLING
PMI 2013**

A	265,00	Tn totales
B	152,42	Empleados
R	1,7386	MWh por empleado

TN. CO₂ HANDLING SCQ 2012

A	6,32	Tn totales
B	17,18	Empleados
R	0,3681	MWh por empleado

TN. CO₂ HANDLING VLC 2012

A	78,46	Tn totales
B	35,12	Empleados
R	2,2342	MWh por empleado

TN. CO₂ HANDLING SCQ 2013

A	4,96	Tn totales
B	21,17	Empleados
R	0,2345	MWh por empleado

TN. CO₂ HANDLING VLC 2013

A	97,12	Tn totales
B	57,67	Empleados
R	1,6842	MWh por empleado

El análisis de las emisiones de toneladas de CO₂ de las bases de Autohandling se realiza teniendo en cuenta el umbral de aceptación propuesto, que es el dato de las emisiones del año 2012.

La base de Handling de LCG (La Coruña), se abrió en Junio del 2013 pero no se refleja en este indicador ya que no se puede comparar con el año anterior.

Se puede decir que las emisiones de CO₂ de los vehículos/equipos entre empleados de todas las bases de Autohandling han ido en descenso años tras año desde el 2010.

Tn de CO₂ por Empleados

2012	Bases	2013
0,0208	AGP	0,0175
1,9786	IBZ	1,1421
0,2515	OVD	0,3111
1,6820	PMI	1,7386
0,3678	SCQ	0,2345
2,2340	VLC	1,6842

mediados de año, en 2013 ya no estuvieron operativas. Aunque en las gráficas sí que están reflejadas por tener datos de los años anteriores.

R: Toneladas CO₂ / Empleados todas las bases

Año	R: Toneladas CO ₂ / Empleados todas las bases
2013	1,3301
2012	1,4605
2011	1,6348
2010	1,8617

Si comparamos las toneladas totales aumentaron respecto al año anterior, pero al aumentar los empleados de todas las bases, las toneladas por empleado disminuyen.

A: Toneladas CO₂ HAND

Año	A: Toneladas CO ₂ HAND
2013	413,76
2012	365,73

Analizando los datos por bases, sólo en la bases de OVD y PMI aumentaron levemente las toneladas por empleados, superando el umbral propuesto.

Las bases de ALC y MAH no se reflejan en los indicadores ya que aunque en 2012 estuvieron abiertas hasta

2.2.2.7. 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 engelamiento. 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 evitarán 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 efectúa en los lugares previstos para tal efecto, ya sea los puntos habilitados por AENA o los propios de la escala, teniendo en cuenta las siguientes fases:

a) **Antes de iniciar la limpieza:** Se observa 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 emplea jabón biodegradable y de pH neutro para evitar la eutrofización (la contaminación de las aguas por el uso de detergentes). Se hace 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 cierran 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 se considere que pueda 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 sistemas 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.

2.2.2.8. 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 con 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 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 opera-

ción. 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 su vez investiga todas las comunicaciones del Centro de Control y de la Torre de Control, y así averiguar 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.

2.2.3. Aspectos Sociales

Para el año 2013, la organización decidió continuar analizando los aspectos sociales de 2012, ya que son los que mas 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

Se ha elaborado una encuesta, a la que han contestado los grupos de interés para la compañía. En dicha encuesta se le pedía a estos grupos de interés que valorasen

de 0 a 3 cada uno de esos aspectos, otorgando 0 a los aspectos nada importantes y 3 a los muy importantes. 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.

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



Fotografía: Marta Andreu

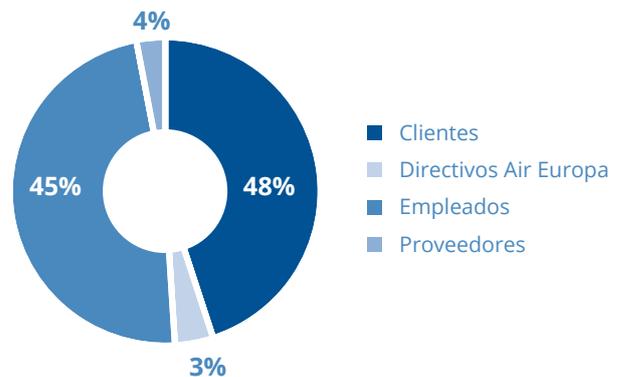
Aspectos Evaluados

Nº Aspectos ordenados según el grado de Importancia

- 1 Trabajo infantil
- 2 Salud y Seguridad del Cliente
- 3 Cumplimiento de la normativa
- 4 Lucha contra la corrupción
- 5 Formación e instrucción
- 6 No discriminación
- 7 Empleo
- 8 Privacidad del Cliente (LOPD)
- 9 Relaciones empresa/trabajadores
- 10 Salud y Seguridad en el Trabajo
- 11 Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas
- 12 Libertad de asociación y negociación colectiva
- 13 Prácticas laborales
- 14 Comunicaciones de Marketing
- 15 Comunidades locales

La participación de los grupos de interés queda resumida en el siguiente gráfico. Los grupos que decidieron no responder la encuesta, no aparecen representados en la gráfica:

Grupos de interés



Este es el resultado de la valoración en grado de importancia, de cada aspecto, por cada grupo de interés.

Clientes	Orden de importancia
Trabajo infantil:	1
Salud y Seguridad del Cliente	2
No discriminación:	3
Formación e instrucción	4
Lucha contra la corrupción	5
Privacidad del Cliente (LOPD)	6
Cumplimiento de la normativa	7
Empleo	8
Salud y Seguridad en el Trabajo	9
Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas	10
Relaciones empresa/trabajadores	11
Comunicaciones de Marketing	12
Libertad de asociación y negociación colectiva:	13
Prácticas laborales	14
Comunidades locales	15

Proveedores	Orden de importancia
Salud y Seguridad en el Trabajo	1
Trabajo infantil	1
Lucha contra la corrupción	1
Empleo	2
Formación e instrucción	2
No discriminación	2
Privacidad del Cliente (LOPD)	2
Cumplimiento de la normativa	2
Salud y Seguridad del Cliente	3
Relaciones empresa/trabajadores	4
Prácticas laborales	4
Libertad de asociación y negociación colectiva	4
Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas	5
Comunidades locales	6
Comunicaciones de Marketing	7

Empleados	Orden de importancia
Trabajo infantil	1
Cumplimiento de la normativa	2
Lucha contra la corrupción	3
Salud y Seguridad del Cliente	4
Empleo	5
Relaciones empresa/trabajadores	6
Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas	7
Formación e instrucción	8
No discriminación	9
Salud y Seguridad en el Trabajo	10
Privacidad del Cliente (LOPD)	11
Libertad de asociación y negociación colectiva	12
Prácticas laborales	13
Comunicaciones de Marketing	14
Comunidades locales	15

Directivos AEA	Orden de importancia
Empleo	1
Trabajo infantil	1
Salud y Seguridad del Cliente	1
Cumplimiento de la normativa	1
Salud y Seguridad en el Trabajo	2
Formación e instrucción	2
Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas	2
Comunicaciones de Marketing	2
Prácticas laborales	3
Relaciones empresa/trabajadores	4
Lucha contra la corrupción	4
Privacidad del Cliente (LOPD)	4
No discriminación	5
Comunidades locales:	6
Libertad de asociación y negociación colectiva	7

Trabajo Infantil

Que Air Europa apoye y respete los Derechos Humanos y no permita el trabajo infantil, ha sido el aspecto valorado como más importante por todos los grupos de interés. En el caso de los Directivos de la Organización y proveedores, este aspecto quedó igual valorado que otros que se analizarán más adelante.

La compañía apoya y respeta la protección de los derechos 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 UN Global Compact. Es por ello que, en los contratos con los Proveedores, además las cláusulas medioambientales, también figuran los 10 Principios del UN Global Compact, entre los cuales, está que los proveedores deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Salud y Seguridad del Cliente

Air Europa es consciente del compromiso que tiene con sus clientes y de la importancia que éstos le dan a las medidas que se establezcan para asegurar su salud y seguridad en los vuelos. Para los Directivos y Clientes de la compañía este aspecto ha resultado valorado en primer y segundo lugar respectivamente y para los Proveedores y Empleados en 3º y 4º respectivamente. Uno de los pilares básicos de Air Europa es el 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 y así aparece recogido en la Política del Sistema Integrado de Gestión.

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, tanto externas como internas, y 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, Air Europa es Operador 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 analizan, además de aspectos de Seguridad, todos los referentes al Aseguramiento de la Calidad como los de la satisfacción del Cliente.

Cumplimiento de la Normativa

Este aspecto fue valorado por los Directivos como muy importante, en igual grado que otros aspectos como ya se mencionó en el Trabajo infantil. Los Proveedores y Empleados los valoraron en 2º lugar y para los Clientes ocupa el 7º.

El conocimiento de las disposiciones legales es esencial para dar cumplimiento a 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. Por otro lado se mantiene comunicación vía email con Seguridad Aérea, quien nos informa puntualmente de normativas, resoluciones y noticias referentes a la seguridad y otros aspectos.

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

Toda la documentación de la ATO, Departamento de Instrucción de Tripulantes de Air Europa se elabora en base a la Normativa Vigente. La evidencia de su cumplimiento se realiza a través de los registros de formación: los programas, preguntas de los exámenes, hojas de firmas, cuadernos de habilitación de tipo, cuadernos de curso TRI, hojas de respuesta de examen, certificados de curso, encuestas de satisfacción, apéndices 9, etc.

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

Lucha contra la corrupción

La lucha contra la corrupción que Air Europa realiza a través de controles exhaustivos para evitar el fraude tanto interno como externo, está valorado en el global de aspectos, en cuarto lugar, aunque ha tenido diferentes valoraciones para los grupos de interés. Los

Proveedores lo valoraron en primer lugar, para éstos el grado de importancia es igual que la salud y seguridad en el trabajo y el trabajo infantil. Los empleados lo valoraron en tercer lugar y Directivos y Clientes en 4º y 5º respectivamente.

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.

Air Europa sigue trabajando para implementar un canal de denuncias, siguiendo la metodología y estructura de trabajo establecidas en los códigos de buen gobierno a nivel internacional. Asimismo, existe una continua mejora e implementación de nuevos desarrollos informáticos para apoyar el análisis y control anti fraude en la empresa por parte de la Dirección.

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.

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. Este aspecto ha sido valorado en quinta posición en el global de aspectos, por los grupos de interés que participaron en la encuesta. Los grupos que más importancia le han dado a la formación interna han sido los Proveedores y los Directivos, para estos últimos este aspecto estaría en 2º lugar en grado de importancia junto a la salud y seguridad en el trabajo.

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

- Actualizaciones de competencias técnicas
- Factores Humanos (FFHH)
- Renovaciones de licencias de vuelo y de mantenimiento
- Atención al cliente
- Inglés Intermedio y Avanzado para todos los colectivos que así lo deseen
- Amadeus
- Atención PMCR

Fotografía: Marta Andreu



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

- Procedimientos ETOPS
- NTD Ensayos no destructivos
- Reparación Estructural Ingenieros III

En el año 2013 hubo una participación de 3.266 alumnos repartidos entre los diferentes cursos que se impartieron, siendo el computo de horas de curso totales de 13.167 hrs.

Entre el 16 y el 18 de octubre 2013, Air Europa participó en el simposio "Share your Experience". En esta ocasión asistieron las compañías Swiss, Air Dolomiti, Vueling, Air France, Lufthansa, Air Nostrum, Air Namibia, Aegean Airlines, Britair, Austrian y German Wings. Los temas tratados este año fueron: Mobile Eye Tracking in training, introducción a la nueva normativa de EASA, cómo detectar y gestionar las amenazas que supone volar con contract pilots, expuesto por Aegean Airlines, resolución de conflictos, proceso de mediación expuesto por Air Europa, PIRATe Proactive

Integrated Risk Assessment Technique) presentado por Vueling, así como distintos Works Shop encaminados a recoger distintas ideas para programas de formación tales como Joint CRM.

No discriminación

Este aspecto ha sido valorado en 6º lugar por todos los participantes, siendo de mayor importancia para los Proveedores y Clientes que lo valoraron en segunda y tercera posición respectivamente.

El principio de no discriminación tiene por objeto garantizar la igualdad de trato entre los individuos. Es por ello que 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.

Empleo

Para este aspecto, se pidió a los grupos de interés que puntuasen el grado de importancia que tiene, que las condiciones laborales que ofrezca Air Europa sean motivadoras y de conformidad con los requisitos legales que nos aplican.

El resultado general de la valoración es que el Empleo queda valorado en séptima posición. Sin embargo para el Cuadro Directivo y los Proveedores es muy importante, lo valoraron en 1ª y 2ª posición respectivamente.

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 ésta, 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.

Privacidad del Cliente (LOPD)

Este aspecto ha sido valorado por los grupos de interés en la octava posición. El grado de importancia según cada grupo es el siguiente:

En la encuesta se preguntó qué importancia le daba cada uno a las medidas puestas por Air Europa para salvaguardar los datos de carácter personal de sus clientes.

En lo que respecta a los datos de carácter personal de clientes, proveedores, empleados y otros colectivos, Air Europa cumple con todos los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/99 (LOPD), ha elaborado la documentación pertinente, inscrito en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos todos sus ficheros, desarrollado documentación de apoyo y comprensión de las funciones y responsabilidades de los empleados en materia de protección de datos, y en la realización de las auditorías internas se contempla dentro del alcance de las actividades a auditar.

En el 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 contamos con una herramienta informática, 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.

A finales de 2013 el departamento de Calidad y Medio Ambiente empezó a prepararse para la obtención en 2014 de la certificación ISO/IEC 27001:2001 de Seguridad e Información de los datos, realizando la auditoría interna de esta certificación.

Relaciones empresa/trabajadores

Al incluir esta pregunta en la encuesta realizada a los grupos de interés, se pretendía conocer la importancia que le dan a las relaciones entre Air Europa y los trabajadores.

En líneas generales ha quedado valorado en novena posición.

Las relaciones empresa/trabajador afecta 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 es un aspecto 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 predeterminados. Para las Oficina 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, 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 condicio-

nes 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.

Salud y Seguridad en el Trabajo

Las buenas prácticas de salud y seguridad que lleva a cabo Air Europa para los empleados han sido valoradas en primer y segundo orden de importancia por Proveedores y Cuadro Directivo.

Para llevar a cabo las tareas Prevención de Riesgos Laborales la compañía aprovecha las sinergias del Grupo Globalia. 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 bá-

sica 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 vigilancia 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.

A finales de 2013 el departamento de Calidad y Medio Ambiente empezó a prepararse para la obtención en 2014 de la certificación OHSAS 18001:2007 de Prevención de Riesgos Laborales, realizando la auditoría interna con resultado satisfactorio.

Políticas de Calidad y Medio Ambiente públicas

El hecho de hacer públicas las políticas de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa ha sido valorado en mayor grado de importancia por los Directivos, aunque hay que tener en cuenta que para este grupo de interés ha habido varios aspectos que coincidían en grado de importancia.

La Política de Calidad y Medio Ambiente, que cambió su nombre a finales de 2013 por el de Política del Sistema Integrado de Gestión, con la finalidad de integrar las dos certificaciones, ISO/IEC 27001:2005 y OHSAS 18001:2007, para las que el Departamento de Calidad y Medio Ambiente se estaba preparando, 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 del Sistema Integrado de Gestión 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 del Sistema Integrado de Gestión 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 del Sistema Integrado de Gestión mediante la herramienta de gestión de la Documentación, Platón.



POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Dirección de **Air Europa**, consciente del compromiso que contrae con sus clientes, establece el objetivo general de implantar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, basado en la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente, la seguridad de la información y la prevención de riesgos laborales contando con 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, la salud laboral, la confidencialidad de los datos 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 Sistemas de Gestión de la Calidad (OPS 1.035, EASA Parte M. A. 712 y UNE-EN-ISO 9001:2008), Medio Ambiente (Reglamento EMAS CE nº 1221/2009, UNE-EN-ISO 14001:2004 y los requisitos legales que apliquen), Seguridad de la Información y los Datos (ISO 27001:2007), Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001:2007), así como el resto de la normativa del sector que le sea aplicable (OPS1, EASA, IATA, OACI, etc.).
- Hacer de la Seguridad Operacional, de la Calidad, del Medio Ambiente, de la Seguridad de la Información, de la Prevención de Riesgos Laborales y de la Mejora Continua elementos prioritarios 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.
- Establecer acciones orientadas a la prevención y no sólo a la detección de problemas. Evaluar los riesgos y prevenir los riesgos laborales y la contaminación que puedan ser causados por nuestras actividades y procesos, identificando, revisando y controlando todos los aspectos que puedan ser generados, para garantizar la Salud y Seguridad de las personas y la protección del Medio Ambiente.
- Asegurar la adecuada protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos los documentos y datos necesarios en las operaciones de la empresa, con especial énfasis en aquéllos que contienen información de carácter personal, financiera, de clientes y de procesos.
- Mejorar 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 Integrado de Gestión.
- 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 Integrado de Gestión de **Air Europa** la planificación y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

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

Llucmajor, 03 Enero de 2014

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 en 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 (en cualquier sentido) de la entrega de este más alto nivel de desempeño de la seguridad operacional, comenzando con el Director General, y en particular de la definición, seguimiento y cumplimiento de los Objetivos de Seguridad Operacional.

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 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, excepto por llevar a cabo acciones,

omisiones o decisiones –de acuerdo a su experiencia y entrenamiento como puedan ser una negligencia grave, un atentado a la seguridad o actos de destrucción;

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 indicadores y objetivos de seguridad, y su cumplimiento;

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.

Llucmajor, Julio de 2012



Fdo. María José Hidalgo
Directora General, CEO

Libertad de asociación y negociación colectiva

La libertad de asociación y negociación colectiva entra dentro de los aspectos valorados como menos importantes para todos los grupos de interés, excepto para los Proveedores, que lo valora en cuarta posición conjuntamente con las prácticas laborales y las relaciones empresa trabajadores

Air Europa cuenta con 7 sindicatos: SEPLA, UPPA, CCOO, ASETMA, USO, SITCPLA Y UGT, distribuidos en los siguientes comités por centro de trabajo:

- MAD: SEPLA, SITCPLA, USO, CCOO, ASETMA.
- PMI: SEPLA, UPPA, USO, CCOO, ASETMA.
- BCN: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.
- 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 SAU hay en la actualidad 3 convenios colectivos:

Convenio de Mantenimiento Aeronáutico: El IV convenio colectivo se encuentra en vigor y su ámbito temporal abarca desde el 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2015.

Convenio de Tripulantes de cabina de pasajeros: El III convenio colectivo se está negociando desde el 16 de noviembre de 2011

Convenio Colectivo de Tierra: El III convenio colectivo se encuentra en vigor y su ámbito temporal abarca desde el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2014.

Respecto al convenio colectivo de los Tripulantes Técnicos de Vuelo, el mismo perdió su vigencia en julio del año 2013 y en la actualidad no se está negociando ningún convenio.

Prácticas laborales

Este aspecto ha sido valorado por los Directivos como importante en tercer lugar, y por los Proveedores en cuarto, sin embargo para los Clientes y Empleados ocupa las posiciones 14 y 13 respectivamente.

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 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 realiza 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 tuvo los acuerdos principales en 2013 fueron:

CENTRO	BASE	DEPARTAMENTO	Nº de Alumnos
BARNEY BARNETT SCHOOL	PMI	VENTAS NACIONAL	1
CEFOIM	PMI	MANTENIMIENTO PRODUCCIÓN	3
CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICOS	VLC	CALIDAD	5
	AGP	CALIDAD	3
CESDA	LLUC	APOYO Y SEGUIMIENTO	1
COSTA DE AZAHAR	VLC	CALIDAD	2
ESCUELA SUPERIOR AERONÁUTICA	VLC	CALIDAD	11
		CALIDAD / PASAJE	15
IES ILLA DELS BANYOLS	BCN	MANTENIMIENTO - PRODUCCIÓN	2
IES MIRALBUENO	PMI	MANTENIMIENTO - PRODUCCIÓN	1
IES PROFESOR RAÚL VÁZQUEZ	PMI	MANTENIMIENTO - PRODUCCIÓN	4
IES SON PACS	PMI	MANTENIMIENTO - PRODUCCIÓN	4
UIB	LLUC	CONTROL PRODUCCIÓN	2
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA MADRID	PMI	INGENIERÍA	1
UPM	MAD	INGENIERÍA	1
TOTAL			56

Comunicaciones de Marketing

Este aspecto ha resultado más valorado por los Directivos de la compañía, quizás porque conocen mejor la importancia de una buena comunicación tanto interna como externa.

Durante el 2013, Air Europa ha enfocado sus esfuerzos en comunicar a nuestros clientes, tanto a los que ya son fieles a nuestra compañía como a los nuevos que nos probaban por primera vez o que bien se planteaban probarnos; lo completa que es nuestra red de destinos, uniendo Europa con América a través de nuestro hub en Madrid, sin apenas tiempos de espera; todo esto con la mejora continua de nuestros servicios a bordo y ya para un target muy específico las bondades de nuestra clase club business; siempre unido a los valores que nos han identificado siempre frente a la competencia puntualidad, preocupación por el medio ambiente y trato al cliente.

En cuanto a la estrategia de medios, Air Europa ha invertido en medios convencionales como prensa, radio, Tv, Exteriores y por supuesto cada día más en el público internauta tanto en España como en los 20 países a los que actualmente operamos y tenemos presencia con oficinas propias.

No nos olvidamos de nuestra fuerte afinidad por los patrocinios deportivos, una clientela con la que siempre hemos estado muy involucrados, equipos de fútbol, baloncesto, tenis, pádel y otros muchos deportes representados por Air Europa.

Comunidades locales

Este aspecto ha resultado valorado en último y penúltimo lugar por los grupos de interés, aunque no por ello se le da menos importancia por parte de la organización.

Como viene haciendo desde hace años, Air Europa, sigue basando 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 quiere destacar. Conscientes de que estos 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 el 2013, Air Europa ha querido apoyar equipos y deportistas, de los que destacamos los siguientes:

Por equipos:

- Club Bahía San Agustín – Palma Air Europa (Baloncesto Lebu Plata)
- RCD Mallorca (futbol 2ª división)
- At. Baleares (futbol 2ªb)
- Associació Esportiva Manacor (HOSPITAL DE LLEVANT) (Futbol Sala 1ª División)
- UD. Las Palmas (futbol 2ª división)
- CD Tenerife (futbol 2ª división)
- CB Gran Canaria (Baloncesto ACB)
- Basquet Pla De Na TesA (Liga EBA)
- CD San Francisco (2ª división B)
- Club Baloncesto Gran Canaria (ACB)
- Espanya Hockey Club (Equipo Liga Oro)

Y a nivel individual

- Jorge Lorenzo (MOTO GP)
- Dami Edibson (Tenista)
- Úrsula Pueyo (Esquiadora Paralímpica)
- Sandra Hernández (Pádel)
- Fernando Belasteguín (Pádel)
- Joan Mir (Piloto Red Bull Moto GP)
- Joan Llaneras (Ciclista de pista)

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 del 2.006 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 del 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 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, dado que nuestra flota es una de las más modernas del mundo.

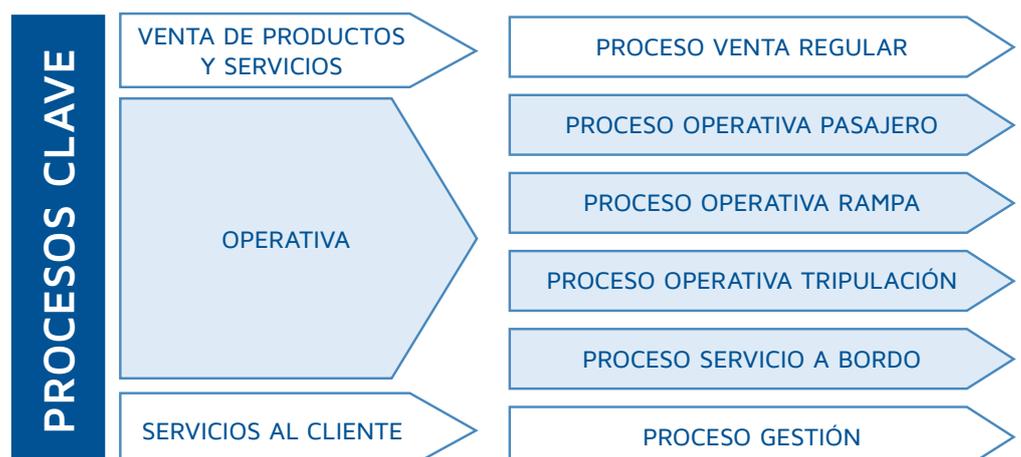
El compromiso de Air Europa, va más allá de elegir los aviones más respetuosos con el medio ambiente. Todos los trabajadores de la compañía, están comprometidos con el proceso de optimización de la gestión medioambiental que alcanza a todas las áreas y con la gestión social.

3.1. Clientes

A través de la Política del Sistema Integrado de Gestión, 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, que son los que repercuten directamente al cliente.



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.



Es una Asociación sin ánimo de Lucro, formada por un grupo de trabajadores de Air Europa, con sede

en Lluçmajor - Mallorca, 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.

El objetivo principal es el de Proteger los derechos de la infancia a través de las acciones que se realizan como son:

- La cooperación tanto en las Islas Baleares como a nivel nacional e internacional.
- La promoción de la acción social en Baleares, y otras comunidades.
- La atención a las personas en riesgo de exclusión social por razones físicas, económicas o culturales.
- El apoyo educativo.
- El desarrollo de programas nutricionales y sanitarios.

AEA Solidaria son todos los niños que necesitan ayuda. AEA Solidaria son todos los empleados que viven en el mundo de la aviación y todos, los que no siendo de él, quieren participar en el proyecto. AEA Solidaria es el apoyo de la Dirección de Air Europa y de Globalia.

En el 2013, con el apoyo de la Dirección General de Air Europa y del Grupo se han embarcado en nuevos proyectos de cooperación internacional.

PROYECTOS EN ETIOPÍA

En Addis Abeba, ciudad de mayor relevancia en Etiopía, está la escuela que lleva por nombre el de su distrito "AKA-KI". Se realizó una extensa visita guiada por el director, concluyendo que las condiciones del colegio eran realmente desmoralizadoras. El equipo de AEA Solidaria hizo un esfuerzo por tratar de ver con sus ojos, y, entender que la prioridad, no era mejorar sus instalaciones, sino dar de comer a los niños. Los objetivos de este proyecto fueron:

- Financiar económicamente el desayuno de 150 niños con edades comprendidas entre los 3 y 7 años.
- Financiar económicamente el desayuno de 30 niños discapacitados.
- Colaborar en las tareas de mantenimiento en la escuela.
- Asumir el transporte de material escolar y humanitario, donado por los empleados de Air Europa, grupo Globalia y demás particulares sumados a la causa de manera personal.

Realización del proyecto:

Como en cada proyecto de cooperación internacional, se abrió una recogida de firmas entre los empleados de los distintos colectivos de Air Europa, a quienes se les descontó de forma voluntaria y puntual en el mes de enero unas cantidades acordadas con el nivel de sus ingresos. En el resto del grupo, se creó un formulario en el que se autorizaba el descuento de la cantidad que ellos mismos decidiesen.

Adicionalmente se elaboró el calendario solidario, con fotografías realizadas y donadas por una tripulante de Air Europa y miembro de AEA Solidaria y de cuya impresión se ocupó Globalia Artes Gráficas, sin coste alguno. La Dirección General de Air Europa y la Dirección de Marketing de Globalia, dieron la autorización para su venta en los aviones.



Fotografía: Marta Andreu

Desde la asociación se solicitó a Ethiopian Airlines, una autorización para el transporte de 22 cajas de mercancía humanitaria, con un peso de 500 kg, en su vuelo FCO – ADD, exceso de peso que no solo autorizó, sino que no acarrió coste alguno para la asociación.

Air Europa gestionó los billetes de los voluntarios desde Palma de Mallorca y se hizo cargo del coste.

Como resultado de todas las actividades que se realizaron, se recaudaron 7.150 euros en donaciones de los empleados y 5.960 euros en la venta de calendarios. La recaudación permitió hacer frente a la financiación de los desayunos para los 187 niños de la escuela de AKAKI MENGIST.

Se creó un botiquín en la guardería, con medicinas básicas como: antitérmicos, y antibióticos de amplio espectro, así como material sanitario de primeros auxilios, con el fin de que su personal sanitario cualificado sea quien dispense los medicamentos.

En la misma escuela se organizó la distribución de material escolar y ropa para familias de la zona que pudieran solicitar ayuda según un orden de prioridad y urgencia. Se destinaron 10 cajas de material escolar, en las que se incluían juegos, libros y dotación específica para los



Fotografía: Marta Andreu

alumnos que padecen alguna discapacidad y que suman un total de 25 en la escuela de AKAKI, beneficiaria de los desayunos.

Aunque no estaba previsto, a petición del director del centro, los voluntarios de AEA Solidaria visitaron una pequeña escuela rural situada a 200 km de la capital y allí entregaron el resto de mercancía humanitaria.

Por otro lado, también se pudo apadrinar a la pequeña Tensaye Endale que fue encontrada en un basurero, con un año y medio aproximadamente. La niña padecía raquitismo, por lo que se le dejó efectivo suficiente para que se le trate la enfermedad, alimente y trate sanitariamente, con la expectativa de una pronta mejora.

Adicionalmente, se sufragaron los gastos de la operación para la parcial amputación de un dedo de la mano y la gangrena que el pequeño Alex, otro niño de la zona, padecía. Actualmente la asociación continua haciéndose cargo, de los gastos de recuperación del pequeño.

PROYECTOS EN BOLIVIA

- Hogar niños de Santa Cruz

El Hogar niños de Santa Cruz abrió sus puertas en 1989, apoyado por el comité impulsor de obras para la niñez de Santa Cruz: COINCRUZ.

En la actualidad atiende a 166 niños y adolescentes varones de 6 a 18 años que presentan orfandad total o parcial, riesgo social y moral, maltrato o abusos, situación económica preca-



Fotografía: Marta Andreu



Fotografía: Marta Andreu

ria, dificultades de conducta y problemas de socialización o disfuncionalidades familiares. AEA Solidaria colabora con en el envío de aquellos materiales que más necesitan, como: ropa, zapatos, medicinas y libros.

La salud es lo más importante y es por ello que AEA Solidaria fomentó y colaboró ampliamente en la firma de un acuerdo entre el Hospital de la Fundación “Hombres Nuevos” y el Hogar Niños de Santa Cruz.

- Hogar de niños Virgen de Fátima

El Hogar de Niños Virgen de Fátima lleva más de 30 años cuidando a niños huérfanos, sin hogar y abandonados, algunos con discapacidades y otros con antecedentes de prostitución, robo, alcoholismo y drogas. Sin embargo, no cuentan con aportaciones económicas o personal para alimentar, cuidar y atender a estos niños.

Desde 1990 las Hermanas de la Congregación de Hermanas de Caridad de Miyazaki han estado a cargo del Hogar.

AEA Solidaria se entrevistó con la Dirección del centro, y les enseñaron el complicado trabajo que llevan a cabo. Sus niños se encuentran en la franja de edad que va desde los 0 a los 6 años. Una etapa de la vida en la que se hace muy difícil entender que se encuentren allí, víctimas de abandonos, o maltratos.

AEA Solidaria colabora recaudando y proporcionando materiales que necesitan para cubrir las necesidades principales como medicinas, ropa, calzado, juguetes, etc.

- Plataforma Solidaria Bolivia

La Asociación Plataforma Solidaria Bolivia, es una Insti-

tución sin ánimo de lucro que trabaja fundamentalmente en el acompañamiento personal de las personas más desfavorecidas de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, en concreto en el Barrio Los Lotes en el Distrito 12.

En su desempeño, Plataforma Solidaria cuenta con diversos proyectos enfocados a la integración, educación, deporte y salud. Algunos de estos proyectos son: guarderías infantiles, comedor social, escuelas de deporte, servicio de odontología, apoyo escolar, escuela de música, talleres de corte y confección, asesoría legal y talleres de formación de jóvenes.

AEA Solidaria colabora con la recolección de diferentes materiales y por supuesto en el envío de los mismos, para la Guardería “Teresa Baruzzo “

- **Material Escolar:** cuadernos, libros de texto, folios, cuentos infantiles, enciclopedias y diccionarios, bolígrafos, lapiceros, colores, pinturas, mochilas y estuches, ropa y zapatos, colchonetas para las aulas y sábanas, mobiliario como sillas, mesas, armarios, pizarras.
- **Material de menaje:** AEA Solidaria se encontró con que tenían dificultades a la hora servir la comida por falta de recursos, por lo que se puso en marcha para recaudar platos, vasos, cubiertos, bandejas etc.
- **Salud:** en el área de salud, y en común el Orfanato en Santa Cruz, se hace necesario dotar de material la sala de odontología y de medicinas el botiquín de primeros auxilios, proporcionándoles medicamentos básicos, botiquín de primeros auxilios, cepillos de dientes, guantes, tubos de anestesia, agujas para jeringa, y otros materiales odontológicos.

AEA Solidaria organizó varios destacamentos para poder dar cobertura a todas estas necesidades. Para ello contaron con la ayuda de las tripulaciones, el personal de Air Europa en Bolivia y todos los empleados y externos que colaboraron para reunir el material necesario.

PROYECTOS EN INDIA

La Fundación Vicente Ferrer le propuso a AEA Solidaria conseguir financiación para 750 tratamientos nutricionales. Este programa proporciona medidas de apoyo alimenticio que contribuyen a la mejora de las condiciones de la salud de las personas más necesitadas. La población beneficiaria de esta iniciativa es:

- Niños de 0 a 4 años
- Madres gestantes y lactantes
- Ancianos
- Personas afectadas con enfermedades crónicas.

La captación de socios, es uno de los medios para reunir los fondos que permiten financiar estos proyectos. Los socios son tanto empleados como personas externas al grupo. También existe la posibilidad de colaborar económicamente sin ser socio, ingresando la cantidad deseada en el número de cuenta de la asociación.

Por otro lado, un año más y con la colaboración de Globalia Artes Gráficas y Distribuciones se ha podido realizar el calendario solidario, con el que se recaudaron fondos para este proyecto también.

PROYECTOS EN SANTO DOMINGO- REPÚBLICA DOMINICANA

- Hogar de Acogida Pasitos de Jesús

La fundación "Pasitos de Jesús" fundada 2009, se encuentra en San Andrés, Boca Chica. Esta fundación alberga 33 niñas en una casa de acogida y está dedicada por completo a la población infantil femenina que ha padecido maltrato por parte de sus progenitores, han sido sometidas a abusos sexuales o se han visto en situación de abandono. Todas ellas llegan al Hogar dirigidas desde la Fiscalía del municipio de Boca Chica, o mediante la colaboración ciudadana y sus ONG's locales. Actualmente, las niñas viven en una casa cedida. Disponen de 4 habitaciones para las 33 niñas.

Comprendiendo la importancia de trabajar con la población del municipio AEA Solidaria se puso en marcha colaborando con el Hogar de Acogida Pasitos de Jesús donde cada día nuestras tripulaciones visitan el orfanato y aportan lo que cada uno cree conveniente, algo de lo que no guardamos registro alguno por entender que forma parte de la buena voluntad individual de cada persona. No obstante lo reflejamos en este resumen porque creemos que una de las mejores noticias que podemos dar es que los empleados de Air Europa dedique a todos estos niños y niñas la aportación mas valiosa y difícilmente cuantificable en un dossier: el cariño.

Actividades realizadas:

- Tripulaciones de vuelo: Recogidas mensuales de material humanitario, tal como, medicinas, ropa, zapatos, libros, cuadernos, lápices, bolígrafos, ropa interior, cunas etc.
- Air Europa: Transporta mensualmente, material humanitario en grandes cantidades, autorizando los excesos de carga sin coste alguno para los proyectos de AEA Solidaria. Se han enviado grandes cantidades de ropa, zapatos, material escolar, medicinas, incluso cunas para los bebés de las zonas marginales.

El compromiso con este proyecto de AEA Solidaria por parte de Air Europa es dar luz verde para futuras actividades:

- Realización de actividades deportivas en los meses de verano, dirigidas por voluntarios.
- Realización de eventos en pro de la recaudación de fondos para mejorar la calidad de vida de estos niños.
- Proyecto para la construcción de una biblioteca.
- Dar una continuidad en la manutención alimenticia, sanitaria y educativa de las niñas.

Fotografía: Marta Andreu



OTRAS COLABORACIONES CON OTRAS ONGS:

Durante el año 2013 Air Europa ha cooperado iniciando y renovado convenios de colaboración con las siguientes organizaciones:

- Acoger y Compartir
- Ariños Da Terra
- Una Sonrisa para Aitana
- Amics de la Infancia
- ASEMA
- Asociación Alba Pérez

- ASPADO
- ASPAPRODE
- Ayuda al Chad
- BUSF
- CODESPA
- Comedor Social Ventas
- Cruz Roja
- Dentistas Sobre Ruedas
- FICCB
- Fundación Amazonia
- Fundación Bilbao Basket
- Fundación Cerro Verde
- Fundación Deporte Joven
- Fundación ECOMAR
- Fundación El Larguero
- Fundación Española del Corazón
- Fundación Integra
- Fundación Jakober
- Fundación LQDVI (Lo que de verdad importa)
- Fundación Pequeño Deseo
- Fundación Real Mallorca
- Fundación Respiralia
- Fundación Theodora
- Infancias Sin Fronteras
- Make a Wish Spain
- Fundación Mensajeros de la Paz
- Fundación Nuevo Futuro
- Fundación CAICO
- ONG DOA Médicos
- ONG Robert F. Kennedy
- UNICEF

OTRAS COLABORACIONES CON LA SOCIEDAD

Perdiendo el Miedo a Volar

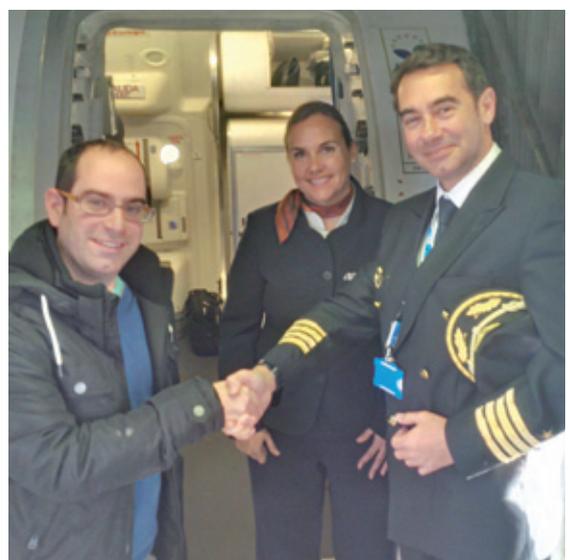
Debido al alto porcentaje, cercano al 25%, de pasajeros con miedo/fobia a volar en diferentes grados, las

grandes compañías disponen de programas de superación del miedo a volar orientados a este sector afectado. Dichos programas además de contribuir a mejorar un problema social consiguen la fidelización de dicho sector así como de sus entornos particulares y laborales, como demuestran diferentes estudios sobre *Marketing y fidelización de clientes*.

Air Europa realiza estos cursos en forma de colaboración exclusiva con Blue Takeoff Consulting S.L., empresa especializada en preparar e impartir cursos donde interaccionan Psicología y Aviación, cuyo curso "Perdiendo el Miedo a Volar" lleva impartándose desde 2009 con un índice de éxito superior al 98%.

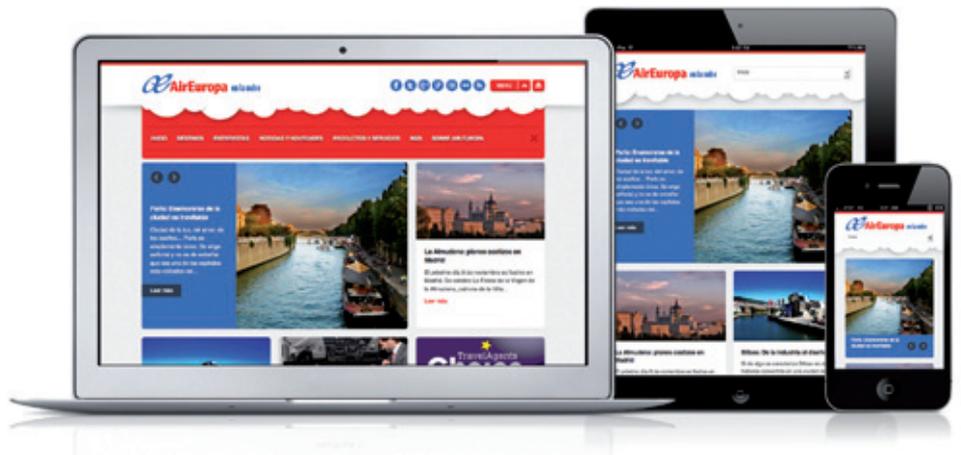
Los cursos están dirigidos por el comandante de la flota E-195, Alfonso de Bertodano, licenciado además en psicología por la Universidad Autónoma de Madrid y miembro de la European Association for Aviation Psychology, con experiencia en cursos para superar el miedo a volar desde 2008. Le apoya en sus cursos un equipo multidisciplinar compuesto por personal cualificado diferentes áreas de la aviación así como otros co-terapeutas que le acompañan durante los vuelos, la mayoría de ellos relacionados con Air Europa.

Los cursos se imparten en Madrid, tienen una duración de dos días y tienen una práctica final para comprobar y demostrar su eficacia en un vuelo de Air Europa en clase Club Business realizando el trayecto Madrid - Palma de Mallorca, allí se efectúa una parada para comer llevando además a cabo una dinámica de grupo y a continuación el trayecto de regreso de Palma de Mallorca a Madrid. El vuelo va pilotado siempre que sea posible operativamente por el mismo comandante que imparte los cursos.



LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Desde que en 2010 se abriese el perfil de Twitter de Air Europa por una necesidad puntual, la presencia de la aerolínea en las redes sociales no sólo ha ido creciendo sino que se ha convertido en un pilar fundamental de comunicación con los clientes.



El año 2013 ha sido un año en el que se han sentado las bases del funcionamiento de estos nuevos canales, hasta llegar a ser uno de los medios más utilizados por los clientes a la hora de contactar con la compañía.

Nuestros clientes cada día depositan su confianza y nos hacen llegar a través de sus comentarios todas sus dudas, sus opiniones sobre los servicios, sugerencias e incluso posibles mejoras. Air Europa responde y durante el 2013 se ha conseguido conversar de manera directa y casi instantánea con los usuarios.

Son muchos los objetivos logrados en 2013.

- Crecimiento constante de nuestra comunidad.
- Ser una plataforma clave para la atención al cliente gracias a la cercanía e inmediatez que aportan los perfiles sociales.
- Convertir a nuestros clientes en prescriptores de nuestros productos y servicios.
- Involucrar a los propios empleados de Globalia para que den a conocer las ventajas de Air Europa.
- Conseguir lectores fieles que utilizan el blog y sus redes sociales para informarse de las novedades e incluso para inspirarse en sus próximos viajes.

- Incorporar nuevos colaboradores en el blog logrando así, tener contenido escrito por expertos en la materia: "Hemos viajado a los torneos de tenis más importantes junto a 'Tennis Topic'" y "nos hemos subido a las pasarelas de moda gracias a los relatos de 'My Peep toes'".
- Acompañando los planes de internacionalización de la empresa, se lanzó la versión en inglés del blog, llegando de esta forma a un mayor público objetivo.
- Junto con Alfonso de Bertodano, Comandante de la compañía, se ha intentado que nuestros clientes pierdan el miedo a volar, promoviendo los cursos y compartiendo tips para que puedan disfrutar de nuestros vuelos.
- Ofrecer un adelanto de lo que se podrá leer en la revista de a bordo europa, así como el vino del mes que pueden adquirir los socios de Air Europa Club de Vinos.
- Se sigue premiando a nuestros seguidores con concursos, regalando vuelos y experiencias, agradeciendo su fidelidad.

La actividad de las redes sociales ha acentuado todavía más sus fortalezas pero también sus riesgos. A la hora de afrontar una crisis, las redes sociales poseen una enorme influencia y son los canales con mayor capacidad de reacción. Por ello se está trabajando, junto con el departamento de Comunicación, en un protocolo de actuación para implementar en el hipotético caso que llegase a pasar una crisis. Se atenuarán los posibles daños gestionando los mensajes que se difundirán, los tiempos y la actividad de la compañía en ese momento puntual. Todo ello, con el fin de salir reforzados y mejorar la reputación online y la imagen de la empresa.



En resumen, durante el 2013 se ha conseguido tener una mayor presencia en los canales sociales aportando frescura y cercanía.

3.3. Proveedores

Air Europa ha establecido especificaciones medioambientales que deben seguir los contratistas que trabajan en nombre de AEA 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 SGMA 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 segu-

ridad 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 generadas 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 2013, 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 de España, 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 Cliente y por otro como garante de la Legislación a través de las inspecciones y auditorías.

Desde el febrero de 2002, Air Europa ha trasladado a las tropas del ejército español, siendo desde el 2005 la compañía que a través de concurso público ha ganado para 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.



Fotografía: Marta Andreu

Por otro lado, la Agencia Española para la Seguridad Aérea (AESA), ha auditado durante el 2013 en 17 ocasiones a Air Europa.

A lo largo del año, se reciben inspecciones externas de diferentes organismos como AENA Medio Ambiente, Aviación Civil de otros países, AESA, Inspección seguridad, PSAVSEC, PVC, etc...

Todas las inspecciones, quedan registradas desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente. Algunas de ellas requieren la realización de acciones de seguimiento, porque de su resultado, se han generado discrepancias y otras simplemente se registran, o bien porque el seguimiento no se realiza desde Calidad y Medio Ambiente (como por ejemplo las inspecciones Ruido, ACAM, SAFA y SANA), o bien, porque no han generado ninguna no conformidad.

Durante el 2013, Air Europa recibió 373 inspecciones repartidas de la siguiente manera:

Resumen Inspecciones 2013

AENA	23
AESA	69
Aviación Civil Extranjera	24
Ministerio de Defensa	236
Otros (Consumo, Agencia Tributaria, etc)	5
Total general	373

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.

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	2012	2013
Buenos Aires	366	368
Lima	311	350
Santo Domingo	361	376
Salvador de Bahía	157	176

• Nuevas Rutas 2013

A lo largo de 2013, se han iniciado nuevas rutas de corto y largo radio con salida desde Madrid.

Largo radio	Corto radio
Montevideo – Uruguay	La Coruña
Sao Paulo - Brasil	Málaga
	Oviedo
	Badajoz

• Acuerdos

Durante el 2013 Air Europa firmó, en algunos casos, y renovó en otros, acuerdo de códigos compartidos con

las compañías aérea: Aeroflot, Aeroméxico, Air France, Alitalia, Czech Airlines, Delta Airlines, KLM, Tarom, y Vietnam

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.

• Flota

Durante 2013 se han realizado algunos movimientos de flota:

- Se han devuelto, tres unidades B737-800 EC-HZS, EC-HJQ y EC-HJP y se han recibido cinco unidades de la misma flota EC-LTM, EC-LUT, EC-LVR, EC-LXV, EC-LYR.
- Se ha recibido una unidad de A330-200 EC-LVL
- Se han recibido dos unidades de A330-300 EC-LXA y EC-LXR
- Se ha extendido el leasing de las aeronaves con matrícula EC-IDA, EC-IDT, EC-III y EC-ISN hasta el 2020 y 2021 el último.
- Está prevista la incorporación de un nuevo A330-200RR (MSN 992) en primer trimestre de 2014, que se ha retrasado desde finales de 2013

Compañías aéreas	Destinos
Aeroflot	Moscú
Aeromexico	México: Mérida, Monterrey Tijuana, Villahermosa, Guadalajara, Acapulco Aguascalientes y Veracruz
Air France	Paris (Operado por Air Europa CDG y ORY)
Alitalia	Nacionales (Operados por UX)
Czech Airlines	Praga Nacionales (Operados por UX)
Delta	Domésticos y Europa operados por UX Domésticos en EEUU y BCN JFK operados por DL
KLM	Amsterdam, Hamburgo, Bruselas, Luxemburgo, Dusseldorf, Frankfurt, Copenhague, Berlin y Munic
Tarom	Rumanía: Otopeni y Nacionales operados por UX
Vietnam	LGW (Operado por UX) y HAN y SGN desde Londres operado por VN

EVOLUCIÓN DE LA FLOTA DE AIR EUROPA



• 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'.

Una experiencia de vuelo mejorada: El revolucionario 787 Dreamliner combina un rendimiento medioambiental excepcional con un interior más confortable y la oportunidad de conectar aeropuertos nacionales y regionales con nuevos destinos.

Materiales avanzados: El 787 Dreamliner es el primer avión comercial que se fabrica en un 50% con materiales compuestos, más resistentes y ligeros que el aluminio. Estos extraordinarios materiales constituyen una de las tecnologías fundamentales responsables del rendimiento incomparable del 787 en lo que a consumo de combustible se refiere. Los materiales compuestos (plásticos reforzados con fibra de carbono) conforman las principales secciones del 787: el fuselaje, la cola y las alas.

Rendimiento medioambiental excepcional: Toda una serie de avances tecnológicos que aumentan la eficiencia del consumo de combustible, como materiales compuestos ligeros, sistemas avanzados, nuevos motores y aerodinámica moderna, hacen del 787 un avión eficiente también desde el punto de vista medioambiental.

El 787 consume un 20% menos de combustible y genera menos emisiones de carbono que los demás aviones de tamaño similar.

Todo, desde la forma y tamaño de las alas hasta el diseño del fuselaje, contribuye a que este avión sea más aerodinámico.

Más silencioso para las poblaciones: El impacto acústico del 787 es un 60% inferior al de otros aviones de su tamaño, lo que significa menos ruido para las poblaciones cercanas a los aeropuertos.

Mejor vista: Las ventanillas son un 30% más grandes que en el Boeing 767 y permiten al pasajero controlar el nivel de luminosidad con sólo apretar un botón.

Un viaje más confortable: Los materiales compuestos permiten un menor nivel de altitud en la cabina, haciendo el viaje más confortable para los pasajeros, de acuerdo con los últimos estudios. La cabina del 787 está presurizada a un nivel de 1.828,8 metros (609.6 metros por debajo de

la mayoría de los aviones). Las pruebas muestran que, debido a que el cuerpo absorbe un 8% más de oxígeno en la sangre a esta altitud, los pasajeros sufren menos dolores de cabeza, mareos y cansancio.

Un vuelo más cómodo: El 787 Dreamliner se ha diseñado para garantizar un vuelo más suave en caso de turbulencia moderada. La tecnología de vuelo más suave permitirá reducir por ocho los casos de pasajeros que experimentan cinetosis al detectar la turbulencia y enviar a la superficie de control del ala la orden de contrarrestarla, suavizando el viaje.

Humedad más elevada: Desarrollos recientes en control climático permiten una mayor humedad en el aire de la cabina, reduciendo los efectos de sequedad asociados a volar.

Aire más limpio: Un sistema de filtración de aire más avanzado no sólo filtra bacterias y virus, sino también olores y otros agentes contaminantes que pueden producir irritación de garganta, ojos y nariz.

Más espacio para su equipaje de mano: Todos los pasajeros tendrán suficiente espacio de almacenaje para colocar al menos un bulto grande en compartimientos superiores cerca de sus asientos. De hecho, serán más grandes que los de cualquier otro avión.

• Hitos del 2013



Certificación EMAS:

En el 2012 Air Europa entró en el exclusivo "club" de las empresas con Certificación Medioambiental EMAS. (Eco Management Audit System), recibiendo el diploma de adhesión a este reglamento por parte del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

La Declaración Medioambiental de Air Europa fue validada de nuevo, por la entidad certificadora AENOR, a través de auditoría en marzo de 2013.



Certificación Madrid Excelente:

En el 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 mejo-

ra constante, la responsabilidad social, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social. En 2013 la compañía superó satisfactoriamente la auditoría de renovación.



Certificación ISO 9001:

En el 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 2013.

Certificación ISO 14000:

En el 2006, consciente de la importancia que el Medio Ambiente tiene en el desarrollo sostenible, se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse según la norma ISO 14.000 Sistemas de Gestión Ambiental. Actualmente, la compañía ostenta la certificación ISO 14001:2004 en todas sus áreas, renovándola satisfactoriamente en 2013.



Adelantándose a los estándares de seguridad, Air Europa se certificó como empresa IOSA (IATA Operacional Safety Audit.) en Enero de 2.006. Esta certificación acredita que la aerolínea se rige por los

máximos estándares de seguridad exigidos mundialmente. Esta certificación pasó a ser requerida a todos los compañías aéreas pertenecientes a IATA a partir del año 2.008, y cada 2 años recibe la auditoría por parte de las entidades certificadoras aprobadas por IATA.

Como novedad, en 2013 Air Europa ha apoyado el Modelo de programa mejorado IOSA (Enhanced) que consiste en establecer una continuidad de la conformidad con los requisitos IOSA a través de las auditorías internas de cada compañía aérea, dejando así, que las aerolíneas demuestren la fiabilidad de su programa de calidad. El programa Enhanced IOSA, está basado en cuatro pilares: Continuidad, Implementación, Fiabilidad y Estandarización.

Otras Certificaciones: En diciembre, Air Europa decidió añadir a su Sistema de Gestión un Sistema de Seguridad de la Información y los Datos y un Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el alcance de Operador Logístico para las Fuerzas Armadas, superando con éxito la auditoría interna previa a la certificación prevista para enero de 2014.

Premios y reconocimientos:

Puntualidad: Air Europa fue premiada en el aeropuerto de Bruselas por ser la compañía más puntual durante el 2013.

Además, Air Europa entró en la lista de las 10 compañías más puntuales del mundo, elaborada por FlightStats, organismo independiente con sede en USA, que está considerado como líder global de información de vuelos y aeropuertos del mundo. Esta lista en la que Air Europa ocupa el 6º lugar, se elabora considerando un margen de 15 minutos de tolerancia sobre los horarios marcados.

Revista Capital:

En el mes de Diciembre, la Revista Capital, una revista empresarial, económica, moderna, independiente y de calidad, quiso reconocer a aquellas empresas o instituciones que por su actividad habían contribuido al fortalecimiento y la proyección de la Marca España en diferentes ámbitos de actuación, por lo que se le otorgó a Air Europa Líneas Aéreas, el premio "Innovación y Sostenibilidad" por la constante evolución y búsqueda de la eficiencia sostenible en todos los estamentos de la empresa. Desde el papel de las impresoras, hasta el consumo de agua, y pasando por





la mejora en la gestión del combustible, no sólo de los aviones, también los equipos en tierra, así como con la búsqueda constante de procedimientos que reducen el ruido de los motores.

Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio del Gobierno de las Islas Baleares:

En el mes de Diciembre, la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio del Gobierno de las Islas Baleares otorgó a Air Europa 21 placas con el distintivo EMAS, una placa para la Organización y las otras 20, una para cada oficina de ventas, por el compromiso, exigencia y respeto que la compañía tiene con el medio ambiente en nuestra actividad diaria.

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 desarrollado en el aspecto en 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 través 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:

- El personal administrativo realiza formación de medio ambiente on-line y son evaluados a través de un examen que deben cumplimentar y superar en mínimo de un 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 Auxiliares 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 desea pueda inscribirse.

El programa de estos cursos incluye:

- Introducción al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de Air Europa.
- Conocimiento del Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Utilización de la herramienta Platón
- Conocimiento del Procedimiento General de la Documentación y los Registros mediante el Módulo 2 de Platón y la creación y revisión de documentos.
- Conocimiento del Procedimiento General de Auditorías de Calidad y Medio Ambiente mediante el Módulo 3 de Platón

- Conocimiento del 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.
- Conocimiento del concepto y de los instrumentos para el adecuado desarrollo del SGMA.
- 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 asegurar-

se 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, noticias de Calidad y Medio Ambiente, 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 elaboró 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 -> Realizado en 2013 y se mantiene para 2014
- 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 -> La aplicación on-line para la gestión de consumos y residuos, Gesmed, se empezó a utilizar el día 1 de enero de 2013.
- Como en el año 2012 habíamos tenido poco feedback del personal sobre la formación "Aprende como ahorrar energía", en el 2013 se ha vuelto a animar a todos los trabajadores a completar la formación que ofrece el Ministerio de Fomento a través del siguiente 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.

A lo largo del año se han recibido certificados como evidencia de que han realizado la formación de los siguientes departamentos: Dirección Comercial, Oficinas de Ventas, Marketing, Handling, Operaciones y Relaciones con Clientes.

Proyectos y participaciones

- En 2013 se inició el proyecto de la creación de la formación on line de Medio Ambiente, a través del Portal del Empleado, este proyecto sigue en marcha, ya que, no se ha finalizado en 2013, se mantiene para 2014.

- La herramienta de gestión ambiental, GESMED, se ha terminado de implantar de forma correcta. En el año 2013 se añadió la opción de registrar el "Agua", dentro del apartado "Consumos", para que los enlaces de Handling puedan reflejar el consumo de agua de lavado de equipos.

- Air Europa participó en septiembre en la Jornada "Eficiencia en los Recursos y Responsabilidad Social" enmarcado en el Día Mundial del Turismo. El lema era "Turismo y agua: proteger nuestro futuro común", se recalca el papel del turismo en el acceso al agua y se exponen las actuaciones que el sector está llevando a cabo para contribuir a un futuro hídrico más sostenible. Poner foto IMG 0538

Proyecto de Seguridad Operacional

Air Europa presentó en 2013 y sigue como proyecto para 2014, una nueva campaña que pretende compartir con los empleados información sobre algunos de los peligros que nos rodean diariamente. La campaña es mensual y su finalidad es 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 este.
- 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).

Las funciones del Departamento de Seguridad Operacional de Air Europa se enmarcan dentro de los 4 pilares de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional que propuso OACI y que ha sido adoptado por el entorno EASA:

a. Política y Objetivos de Seguridad Operacional:

Es la base del sistema de gestión y en ella se marcan los objetivos de Air Europa, esta se revisa periódicamente y compromete a la Compañía no utilizar con fines punitivos ninguna de las herramientas de Seguridad de las que dispone salvo en los casos de negligencia o dolo.

El objetivo principal de la Compañía es mantener y donde sea posible aumentar el alto nivel de Seguridad ya existente.

b. Gestión de riesgos:

La gestión de riesgos se desgana en 3 procesos:

1. Identificación de peligros: esto se consigue a través de las herramientas de las que dispone el Departamento:

1. Informes de personal operativo
 2. FDM
 3. Auditorías e inspecciones
2. Análisis de riesgos: este punto consiste en evaluar los riesgos asociados a eventos ya ocurridos o a eventos que podrían ocurrir y que se detectan mediante el estudio de las tendencias arrojadas desde las distintas herramientas del sistema.
3. Mitigación de riesgos: en este caso el objetivo es claro y consiste en reducir o evitar el riesgo en la medida de lo posible, hasta dejarlo en un nivel aceptable de Seguridad.

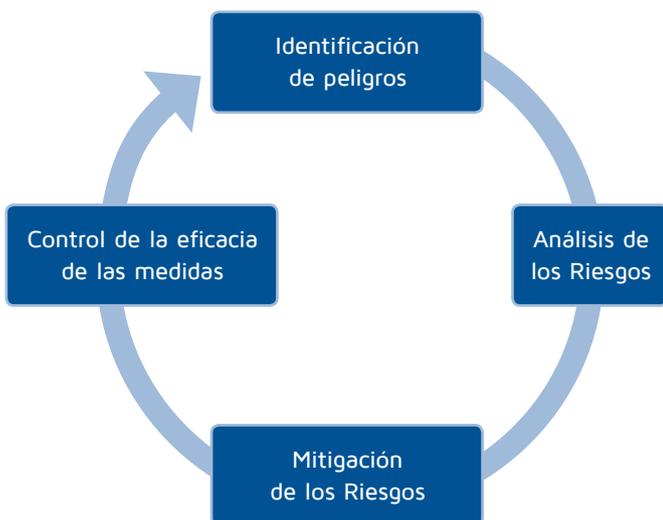
Para ello se pueden utilizar varias estrategias:

1. Disminuir la exposición al riesgo
2. Reducir la severidad del riesgo
3. Segregación de la exposición y severidad del riesgo

Las herramientas más habituales son:

- La incorporación de nuevas tecnologías.
- La formación del personal.
- Incorporación de nuevos reglamentos.

Las medidas de mitigación adoptadas se revisarán para controlar la efectividad de estas y que su implementación no hubiera generado otros riesgos.



c. Promoción y entrenamiento:

Una parte fundamental es mantener entrenado al personal en Seguridad Operacional y ofrecerles información que les mantenga actualizados de los peligros de la industria.

Para ello se editan 2 newsletters de Seguridad Operacional al mes, además se edita un envío mensual en el que se informa a todo el personal de un peligro y las consecuencias de este. Y por supuesto se editan dife-

rentes publicaciones de Seguridad en cada área del Departamento.

d. Control y medición de la Seguridad Operacional:

Las auditorías de Calidad en las áreas operativas incluyen una parte de Seguridad Operacional que nos permite descubrir las debilidades del sistema y resolverlas de manera inmediata.

En cuanto a la medición del nivel de Seguridad desde el Departamento se controlan más de 13 indicadores que nos permiten medir en qué nivel de Seguridad se sitúa la compañía. Actualmente el nivel de Seguridad está entre los más altos de la industria en todos los indicadores.

Entre los proyectos más ambiciosos está la finalización de la base de datos propia que incluye un cuadro de mandos pionero en la industria, además de impulsar nuevas vías de reporte como distintas aplicaciones para tabletas y smartphones. Todo esto está enfocado a la mejora de la identificación de peligros y de la detección temprana de cualquier tendencia que mínimamente afecte a la Seguridad Operacional.

Todos los proyectos van enfocados a mantener el nivel de Seguridad de la Compañía que se encuentra entre las mejores del mundo.

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 2013, 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
- Investigación y análisis de accidentes de trabajo
- Seguimiento de las actividades sanitarias planificadas

Evaluaciones de Riesgo

- De Seguridad en los lugares de
- Higiénicos: por agentes biológicos, ruidos, 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 87 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 13,86%, no registrándose accidentes graves o mortales ni enfermedades profesionales.

4. PERFIL DEL INFORME

Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2013. Se trata de la segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que realiza Air Europa de forma anual.

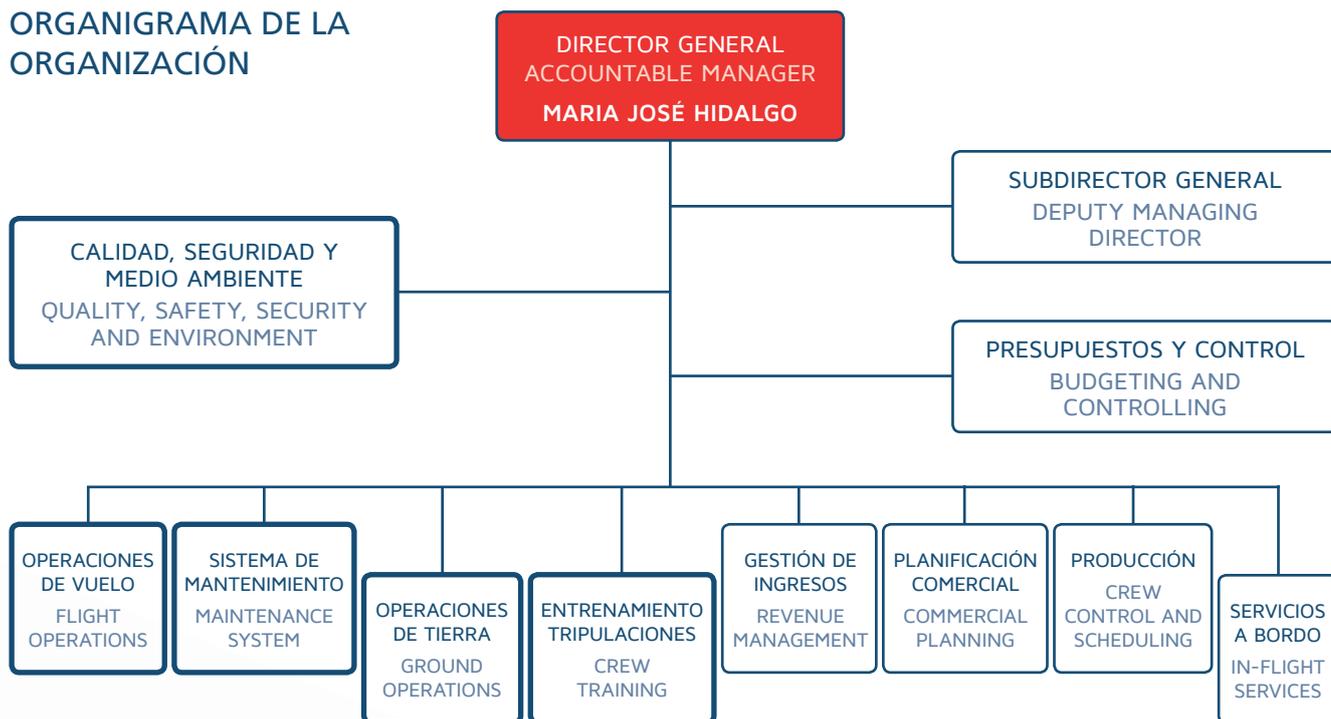
Si desean cualquier información sobre algún detalle de la misma, contacten con Rosa Nordfeldt, Jefe de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa rnordfeldt@air-europa.com.

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, 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.

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 oportu-

nidades 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 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 Dirección: Se reúne semanalmente con el fin de hacer un seguimiento de la operativa y estable-

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

Comité de Reclamaciones: Se reúne 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 levanta un acta de cada reunión que se hace 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 reúnen al menos una vez al año o siempre que se requiera por parte del Presidente, Vicepresidente o Secretario del Comité.

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

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

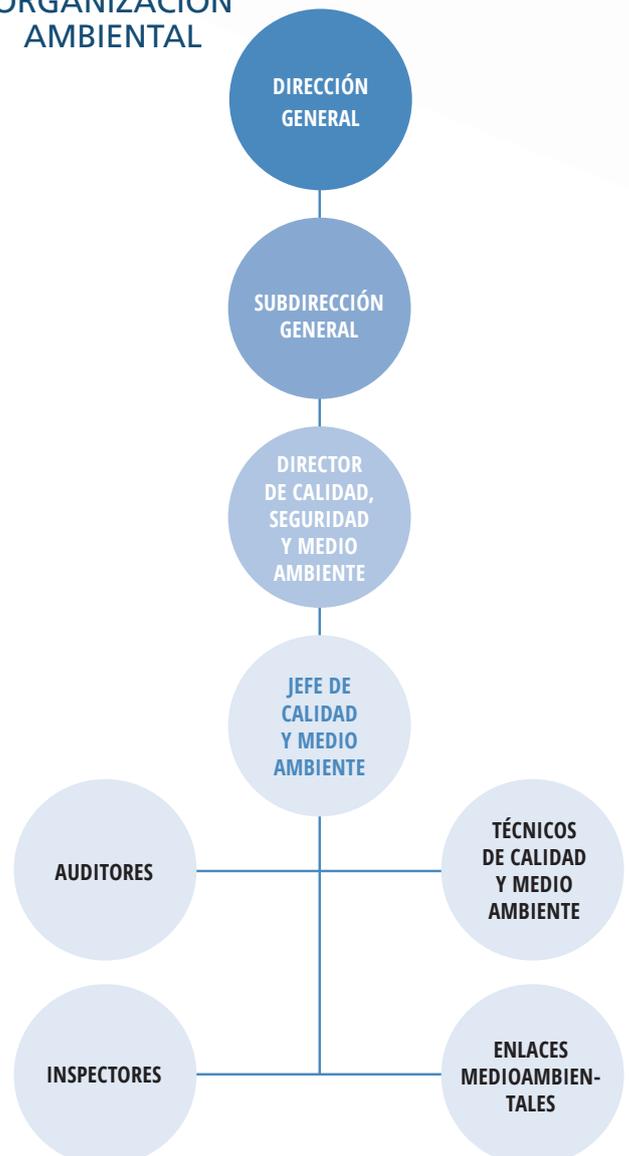
Se levanta acta de las reuniones de Comité con las resoluciones en él adoptadas y al menos contiene los siguientes puntos:

- 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 puede asistir el personal de la Compañía que se designe para asesorar al Comité en áreas que se considere oportuno. Se reúne 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 quedan reflejadas en actas de reunión.

ORGANIZACIÓN AMBIENTAL



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Director General: El Gerente Responsable tendrá la responsabilidad sobre el Sistema Integrado de Gestión 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.

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.



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 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, el Sistema integrado de Gestión, 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.

Audidores: Preparan las auditorías que les han sido asignadas mediante el estudio de la normativa que aplica al auditado. Realizan las auditorías y elaboran el resumen de las actividades realizadas, las conclusiones, informe final, creación y seguimiento de las acciones correctoras si se han abierto no conformidades.

Inspectores: realizan las inspecciones de Medio Ambiente asignadas para poder realizar un seguimiento del Control Operacional. Se realizan tanto en las oficinas, como en mantenimiento como en el avión.

Enlaces de Medio Ambiente: Son los responsables de controlar los consumos de papel, combustible y demás consumos de cada departamento/área/base. Se responsabilizarán de que se realice una correcta segregación de los residuos especiales, peligrosos y urbanos. Realizarán 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 del Sistema Integrado de Gestión 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 y supervisan desde la Dirección General de la Compañía y incluyendo todas las actividades llevadas a cabo por Air Europa Solidaria.

ORGANIZACIÓN 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.

6. ÉTICA E INTEGRIDAD

MISION

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

VISION

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.

Fotografía: Marta Andreu



PRINCIPIOS:

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

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.

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.

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

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



7. ANEXOS

7.1. CERTIFICADOS



CERTIFICADO DE REGISTRO

La Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio certifica que la empresa

AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.

ubicada en el Polígono industrial Son Noguera, carretera Arenal- Lluçmajor, km. 21,5; 07620 Lluçmajor (Illes Balears) está registrada con el número

ES-IB-000080

de acuerdo con lo previsto en la Resolución de 5 de julio de 2013 del consejero de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio y en el Reglamento 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), para las actividades de transporte aéreo de pasajeros (NACE 51.10) y actividades anexas al transporte aéreo (NACE 52.23)

para los siguientes centros:

- Oficinas, Polígono Industrial Son Noguera, carretera Arenal- Lluçmajor, km.21,5; 07620 Lluçmajor
- Aeropuerto de Son Sant Joan (Palma de Mallorca)
- Aeropuerto de Ibiza
- Aeropuerto de Mahón
- Aeropuerto de Málaga
- Aeropuerto de Granada
- Aeropuerto de Sevilla
- Aeropuerto del Prat (Barcelona)
- Aeropuerto el Altet (Alicante)
- Aeropuerto de Valencia
- Aeropuerto de Santiago
- Aeropuerto de Peinador (Vigo)
- Aeropuerto de Gran Canaria
- Aeropuerto Reina Sofia (Tenerife)
- Aeropuerto de Arrecife de Lanzarote
- Aeropuerto de Fuerteventura
- Aeropuerto de los Rodeos (Tenerife)
- Aeropuerto de Madrid Barajas
- Aeropuerto de Sondika (Bilbao)
- Aeropuerto de Avilés (Asturias)
- Aeropuerto de Sanjurjo (Zaragoza)
- Aeropuerto de Matacán (Salamanca)

La directora general de Medio Natural, Educación Ambiental y Cambio Climático
Por delegación de competencia del consejero (Resolución de 28 de noviembre de 2012, BOIB nº185 de 13 de diciembre de 2012)

Neus Lliteras Reche

Palma, 9 de julio de 2013

Fecha de registro CAIB: 05/07/2013
(Fecha registro Ministerio: 24/07/2012)
Validez del certicat: 31/05/2015



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori

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 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: 2006-01-23
Fecha de renovación: 2012-01-23
Fecha de modificación: 2013-05-27
Fecha de expiración: 2015-01-23


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)

®



IQNet

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 AÉREAS, 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



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



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

AENOR 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



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-913

Presented to

Air Europa Lineas Aereas

On the occasion of their Registration as an

IOSA Operator

under the

IATA Operational Safety Audit Program (IOSA)

Registration is valid until January 27, 2016
in accordance with the provisions of the IOSA Program Manual

Günther Matschnigg
Senior Vice President
Safety & Flight Operations



European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung



IOSA
IATA Operational Safety Audit

10 Years

