

æ AirEuropa | 30 AÑOS



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2016

O. Índice

	CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL	03
1.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	04
	1.1. Globalia	04
	1.2. Air Europa	04
	1.3. Suscripciones	10
	1.4. Premios y reconocimientos	15
	1.5. Proyectos y participaciones	16
2.	AIR EUROPA Y EL MEDIO AMBIENTE	19
	2.1. Principio de Precaución de la Declaración de Río	19
	2.2. Política del Sistema Integrado de Gestión	20
	2.3. Organización Ambiental	21
	2.3.1. <i>Aspectos Ambientales</i>	21
	2.3.1.1. Aspectos Ambientales Directos	21
	2.3.1.2. Aspectos Ambientales Indirectos	29
	2.3.1.3. Aspectos Ambientales Potenciales	29
	2.3.1.4. Aspectos Ambientales Significativos	30
	2.3.2. <i>Comportamiento Ambiental y Programa de Gestión Ambiental de la Organización</i>	35
3.	AIR EUROPA Y LA SOCIEDAD	86
	3.1. Aspectos Sociales	86
	3.1.1. <i>Grupos de Interés Internos</i>	86
	3.1.2. <i>Grupos de Interés Externos:</i>	100
4.	AIR EUROPA Y LA TRANSPARENCIA: ESTADOS FINANCIEROS	104
5.	COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS	105
	5.1. Clientes	105
	5.2. Sociedad	111
	5.2.1. <i>AEA solidaria</i>	111
	5.2.2. <i>Otras Colaboraciones con otras ONGs</i>	115
	5.2.3. <i>Colaboraciones con la Sociedad</i>	115
	5.2.4. <i>Patrocinios Deportivos y Culturales</i>	116
	5.2.5. <i>La Sociedad a través de las Redes Sociales</i>	118
	5.3. Proveedores	119
	5.4. Administración Pública	122
	5.5. Accionistas	123
	5.6. Empleados	128
6.	PERFIL DEL INFORME	134
7.	GOBERNANCIA	134
8.	ÉTICA E INTEGRIDAD	139
9.	ANEXO	142

Carta de la Directora General



Presentar nuestro Informe de Sostenibilidad es, para mí, motivo de gran satisfacción pues la misma se erige, año tras año, como la más fiel evidencia del firme compromiso adquirido por nuestra aerolínea en materia de responsabilidad empresarial.

En esta memoria, Air Europa desglosa las distintas acciones desarrolladas en cumplimiento de los diez principios básicos del Pacto Mundial, así como la relación de herramientas, iniciativas y medidas que se han tomado y están en plena ejecución para favorecer la inequívoca relación bidireccional que debe existir entre el interés empresarial y la sociedad a la que se sirve, siempre bajo la batuta del desarrollo y crecimiento sostenible.

Durante 2016 han sido muchas las medidas adoptadas y las mismas ponen de manifiesto el progreso que nuestra compañía realiza en el proceso de implantación de los citados principios universales y el trabajo que ejecuta para hacer de ellos el eje de su gestión.

El ejercicio al que corresponde la presente memoria no ha sido uno más en la historia de nuestra compañía, sino que ha marcado un verdadero punto de inflexión en su trayectoria. Son muchos los grandes hitos que se han alcanzado y han sido posibles gracias al

compromiso adquirido por nuestros empleados quienes, con su esfuerzo y dedicación, han contribuido a que Air Europa esté entre las mejores aerolíneas del mundo.

2016 ha sido, además, un año en el que la aerolínea ha impulsado mejoras sustanciales en las condiciones laborales existentes; ha seguido reforzando las acciones de promoción interna y ha mantenido y acrecentado su firme apuesta por los programas formativos de sus empleados con el objetivo de mejorar el bagaje de cada trabajador y dotarle de las competencias y cualificaciones que la evolución propia de la sociedad reclama.

Air Europa ha fomentado iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y ha renovado hasta 2018 su distintivo EMAS en reconocimiento al sistema de gestión integral que ha desarrollado en base a criterios medioambientales.

La disminución del consumo de recursos naturales; la correcta gestión de los residuos; la optimización de nuestros procedimientos para reducir tanto la contaminación acústica como las emisiones y nuestro compromiso por reducir en lo posible la contaminación atmosférica siguen siendo la hoja de ruta en materia medioambiental. Y en ella, Air Europa ha dado este año un paso de gigante con la incorporación de los nuevos Boeing 787 Dreamliners, un revolucionario avión que presenta un excepcional rendimiento medioambiental al reducir en un 20% el consumo de combustible y generar menos emisiones que cualquier otra aeronave de su tamaño, además de reducir en un 60% su impacto acústico.

En 2016 Air Europa ha dado también un impulso a su vertiente solidaria con su apoyo a diversos proyectos sociales tendentes a erradicar las injusticias y mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables. La aerolínea ha continuado brindando su total colaboración a multitud de organizaciones nacionales e internacionales para ayudar a cubrir las necesidades básicas de la sociedad actual y ha estrechado aún más su apoyo y colaboración con AEA Solidaria y también con la Fundación Scholas, la Fundación Pontificia impulsada por el Papa Francisco con el fin de unir latitudes y jóvenes de todo el mundo a través de la educación.

Air Europa se compromete a seguir por la senda del Pacto Global y a emprender innovadoras acciones, y culminar las actuales, para avanzar y situarnos en una posición clara y aventajada en cuanto a responsabilidad social corporativa se refiere.

María José Hidalgo - Directora General

1. Perfil de la Organización

1.1. Globalia

Globalia Corporación Empresarial se constituye en 1997 como cabecera de un holding en el que se estructuran todas las empresas del grupo, entre las que se encuentran la aerolínea Air Europa, la red de agencias de viajes de Halcón y Ecuador, con más de 1.000 oficinas abiertas al público en España, Portugal y Francia, la mayorista Travelplan, líder en su sector, con más de 29 años de experiencia, con marcas como Latitudes, especializada en grandes viajes, o Iberrail, la compañía de Handling aeroportuario Groundforce, que presta servicio actualmente en los once principales aeropuertos españoles, o la cadena hotelera Be Live, con una red de alojamientos catalogados con 4 y 5 estrellas y situados en localizaciones prime, cuentan con 29 hoteles distribuidos en los principales puntos turísticos del mundo: República Dominicana, Cuba, España (Península, Baleares y Canarias), Portugal y Marruecos, así como también la creación de Welcome Incoming Services como nueva unidad de negocio dedicada a la actividad de agencia de viajes receptiva.

La sede de Globalia se encuentra dividida en dos localizaciones: un parque de instalaciones corporativas en Lluçmajor (Mallorca) y un moderno edificio situado en Pozuelo de Alarcón, Madrid. En el aeropuerto de Palma de Mallorca se encuentra el hangar de mantenimiento de la flota de Air Europa, que en estos momentos dispone de 53 aeronaves de última generación.

Lo que hace diferente a Globalia, lo que le da sentido, músculo y estabilidad, es el hecho de que cada empresa respalda a las otras y es, a su vez, respaldada por las demás. Así, nuestra compañía aérea se apoya en las agencias de viajes, éstas en el turoperador Travelplan, y éste, claro, en Air Europa. La división receptiva Welcome, que cubre en destino todas las necesidades de nuestros turoperadores y agencias. Y lo mismo ocurre con Be Live, nuestra cadena hotelera, con Groundforce, la compañía de handling y con el resto de las empresas del grupo.

Globalia es en la actualidad un grupo turístico de estructura vertical única en Europa y líder del sector en España. En él trabajan más de 12.000 personas, y mantiene oficinas abiertas al público en más de 30 países de Europa, América y el Caribe.

Durante el último ejercicio, 2016, el Grupo cerró el año con una facturación de 3.571 millones de euros y obtuvo unas pérdidas consolidadas después de impuestos de -17,88 millones de euros.

1.2. Air Europa

En la década de los ochenta aparece en nuestro país una considerable cantidad de compañías privadas, casi todas con el objetivo de hacerse un hueco en el difícil mercado chárter de la época. Una de ellas fue Air Europa, nombre comercial adoptado por Air España S.A. un año después de la fundación de ésta, en 1984.



El 15 de noviembre de 1986 llega al aeropuerto de Palma de Mallorca, base inicial de operaciones de la compañía, su primer avión, un B737-300, del que opera al siguiente verano cinco unidades. Ese mismo mes, Air Europa operó su primer vuelo entre los aeropuertos de Tenerife y Londres-Gatwick.



En 1991 un grupo de inversores españoles, encabezado por D. Juan José Hidalgo, adquiere la práctica totalidad del capital social de la compañía. Pero el gran salto se anunciaba para noviembre de 1993, cuando, tras la liberación del espacio aéreo, Air Europa obtiene autorización para operar vuelos regulares domésticos, abriendo así una nueva etapa en el transporte aéreo español.

30 Aniversario AEA

Air Europa cumplió 30 años de operaciones durante el 2016. Y para celebrar este importante hito en la historia de la aviación en España, se organizaron a lo largo del año varias acciones.

Felicitaciones, espectáculos y conciertos son solo parte de las acciones llevadas a cabo por Air Europa con el objetivo de conmemorar el 30 aniversario de su primer vuelo comercial el 21 de noviembre de 1986, entre Tenerife y Londres a bordo de un Boeing 737-300. Nuestra aerolínea festejó junto a todos sus empleados su 30 cumpleaños llevando a cabo distintas actividades que culminaron con dos galas celebradas en Palma de Mallorca y Madrid.

Entre las acciones llevadas a cabo destacan la decoloración del Boeing 737-800 con matrícula EC-MKL con la imagen conmemorativa del 30 aniversario de la compañía.

Como parte de la festividad la aerolínea invitó a sus empleados a participar de la celebración enviando fotografías históricas, vídeos de felicitación y dibujos infantiles que posteriormente pasarían a formar parte de un concurso.

También se regalaron billetes a elegir entre destinos nacionales y europeos en redes sociales entre aquellos clientes que subieran una foto con el hashtag #aireuropa30.

El auditorium de Palma de Mallorca acogió la gala de celebración que tuvo lugar la noche del 30 de noviembre. Cerca de 1.100 empleados disfrutaron de una velada llena de sorpresas, actuaciones y entrega de premios.





El 2 de diciembre, en Madrid, tuvo lugar la gala organizada en los Cines Palafox y el Teatro Barceló, que reunió a un millar de personas. En el cine se proyectó “El vuelo del Halcón”, documental sobre la vida del presidente de Globalia Juan José Hidalgo.

La gala continuó en el Teatro y contó con la actuación musical de Maná

Responsabilidad Social Corporativa



United Nations
Global Compact

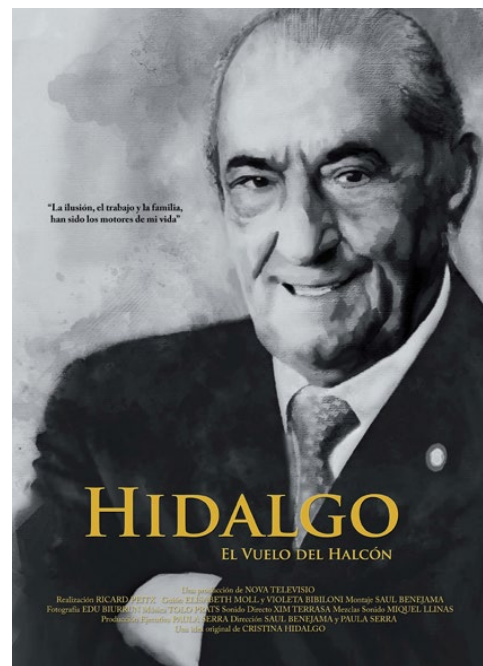


Basándonos en la identificación de aspectos, Air Europa

ha desarrollado esta memoria, 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.

Air Europa publica desde el 2012 su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa para dar a conocer la compañía ofreciendo sus datos con total transparencia, para mejorar las relaciones con las partes interesadas, favoreciendo de esta manera la comunicación y la imagen de la compañía.

Para afirmar su compromiso con la Sostenibilidad, Air Europa se adhiere en noviembre de 2012 al UN GLOBAL COMPACT. La compañía se compromete 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, firmó su adhesión a UN Global Compact, que es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de las corporaciones y los mercados.



Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales fomentan sociedades más prósperas y contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente.

En 2012, Air Europa obtiene el sello de Calidad Madrid Excelente, una prestigiosa distinción que la Comunidad Autónoma de Madrid otorga a aquellas empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social.

Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad



En 2001 Air Europa apuesta por el liderazgo en la Calidad, siendo la primera compañía aérea en España que obtiene la certificación ISO 9001, en todas sus áreas operativas.

Air Europa no ha sido sólo pionera en certificaciones de calidad y medio ambiente; adelantándose a los estándares de seguridad, desde enero de 2006 Air Europa cuenta con el registro de operador IOSA (IATA Operacional Safety Audit), dos años antes de que ésta pasara a ser requerida a todas las compañías aéreas pertenecientes a IATA. Esta certificación acredita que la aerolínea se rige por los máximos estándares de seguridad exigidos mundialmente. Cada dos años recibe la auditoría por parte de las entidades certificadoras aprobadas por IATA para comprobar que, efectivamente, se sigue operando con los máximos estándares de seguridad establecidos.

IOSA ha establecido un programa mejorado (Enhanced) por el que Air Europa fue auditado antes de ser obligatorio para todas las compañías pertenecientes a IATA. Este programa se basa 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. Como cumplimiento de este programa mejorado, durante todo el año 2016 todas las auditorías internas a las áreas afectadas por IOSA, se realizaron según el modelo Enhance IOSA y, en octubre de 2015, Air Europa renovó por sexta vez el certificado de operador IOSA según el modelo Enhanced.

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.

Certificaciones Medioambientales



de Gestión Ambiental.

En 2006 Air Europa, consciente de la importancia que el Medio Ambiente tiene en el desarrollo sostenible, se convierte en la primera compañía aérea española en certificarse según la norma ISO 14001 Sistemas

En 2008, se amplía el alcance de la ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental a la totalidad de la Compañía, pasando a ser la única compañía aérea en España con dicha certificación con un alcance total de toda la empresa.

En noviembre 2011 se realizó la auditoría a la Fase I del Reglamento CE 1221/2009 EMAS (Eco Management Audit System). En enero de 2012, se pasó la Fase II obteniendo en mayo 2012 el registro Medioambiental EMAS. Esta nueva certificación medioambiental nos coloca en la vanguardia mundial como compañía aérea respetuosa y preocupada por el Medio Ambiente.

Para dar cumplimiento al RD 56/2016 del 12 de febrero por el que se traspone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, Air Europa, en representación de todo el grupo empresarial Globalia recibió una Auditoría Energética externa.

AEA renueva hasta 2018 su compromiso medioambiental. El 29 de marzo, el Conseller de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca, hizo entrega de los distintivos ambientales EMAS, a las empresas que se han adherido o han renovado su registro EMAS.

I+D+I



La Investigación, el Desarrollo y la Innovación han sido uno de los pilares básicos de la compañía para situarse en la vanguardia mundial de la aviación. Durante 2008, Air Europa participó en la primera fase de pruebas en vuelo del Programa Aire (Atlantic Interoperability Initiative to Reduce Emissions), organizadas por la FAA (Federal Aviation Administration), para probar y validar nuevas técnicas de mejora de eficiencia en las trayectorias de vuelos en áreas oceánicas y con el objetivo de establecer operaciones más respetuosas con el medio ambiente y con menor consumo de combustible. Se concluyó que el ahorro de combustible que se puede tener está entre el 0,75% y el 1%. Esta cantidad es muy significativa en este tipo de vuelo.

Consecuentemente, en 2010 Air Europa decide obtener el certificado de Investigación y Desarrollo (I+D) Nº 189.003.09-090625-CER-RD.001 otorgado por la Agencia de Certificación en Innovación Española S.L. (ACIE) cuya denominación es "Innovación en sistemas de navegación y de comunicaciones aeronáuticos". Con esta nueva certificación, Air Europa demuestra su interés y participación en las nuevas tecnologías en la innovación.

Air Europa logra la certificación para ADS-B de todas las aeronaves de su flota Boeing 737-800. Con este logro Air Europa se convierte en la primera compañía en España y una de las primeras compañías a nivel mundial, en obtener la certificación ADS-B. De esta manera, Air Europa, participante del Programa Cascade de Eurocontrol como Pioneer Airline, cumple de forma muy avanzada con una de las fases más importantes en el proyecto de implementación de ADS-B.

En 2016 Air Europa resulta ganador de la categoría 'Premio a la Innovación Empresarial del Año' de la CAEB, por la creación en 2015 del Centro de Control de Operaciones en la sede central de Lluçmajor y el novedoso sistema de comunicaciones tierra-aire por enlace de datos "data-link". De esta manera, se reconoce y se pone en valor a empresas de la comunidad de las Islas Baleares que apuestan por la innovación como estrategia para su consolidación y crecimiento.

Certificación OHSAS 18001



En 2014 el Departamento de Sistemas de Gestión se certificó en la OHSAS 18001 de Salud y Seguridad en el Trabajo. Esta certificación llega al alcance de Operador Logístico para las Fuerzas Armadas, a pesar de que el departamento certificado es el de Sistemas de Gestión. Dicha certificación se renovó con éxito en el 2016.

Certificación ISO 27001



Desde el año 2014 el Departamento de Sistemas de Gestión está certificado en la ISO 27001 de Seguridad de la Información y los Datos. Esta certificación, al igual que la OHSAS 18001, ocupa al departamento de Sistemas de Gestión como Operador Logístico para las Fuerzas Armadas, renovándose satisfactoriamente en 2016.

SkyTeam



En 2007 Air Europa se asocia con la alianza SkyTeam y se abren nuevas rutas hacia América, Europa y África y posteriormente pasó a ser miembro de SkyTeam, después de tres años como aerolínea asociada. Air Europa institucionaliza así a todos los efectos su participación en la toma de decisiones del grupo, formado por 20 compañías, cuyo objetivo es unir esfuerzos para ofrecer más conexiones y un mejor servicio a sus clientes.



Flota

Consecuente con los principios básicos de Air Europa en cuanto al I+D+I y al cuidado del Medio Ambiente, Air Europa hizo una compra de 22 aviones 787, el avión más moderno y ecológico que a día de hoy se fabrica. A lo largo del año 2016 se han incorporado cinco aviones B787 a la flota de aviones de Air Europa. Estos aviones son mucho más eficientes y emiten un 20% menos de gases contaminantes.

Air Europa S.A.U es la única compañía de vuelos regulares que es, actualmente, cien por cien española. En el 2016 tuvo una flota de 53 aviones (22 B737-800, 11 ERJ-195LR, 12 A330-200, 3 A330-300 y 5 B787-800).

Rutas

Air Europa está presente en 3 continentes, Europa, América y África, ampliando sus rutas a 70 destinos en 32 países, funcionando como línea regular en España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Holanda, Bruselas, Portugal, Suiza, Israel, Venezuela, México, Argentina, República Dominicana, Cuba, Brasil, Puerto Rico, Perú, Uruguay, Chile, Bolivia, EEUU, Paraguay, Ecuador y Colombia.

En 2016 se abrió la ruta Madrid – Zúrich con dos frecuencias diarias. Además, se inician las rutas de largo radio con salida desde Madrid a Bogotá, Guayaquil y Córdoba vía Asunción.

Servicios a Bordo

En abril de 2016, Air Europa, empezó a servir a bordo de sus aviones de largo radio, con salida de Madrid, y a los pasajeros de clase business en todos sus vuelos nacionales

y europeos, nuevos menús más saludables, elaborados con productos ecológicos y con certificados de origen de calidad; en su apuesta por mejorar sus servicios a bordo, potenciando la comida saludable y contribuyendo, de esta manera, a una alimentación más equilibrada.

SUMA

El balance del primer año de existencia del programa de fidelización Air Europa SUMA ha sido muy positivo, especialmente por el constante incremento de clientes que se han ido incorporando al programa mes tras mes, hecho que ha permitido cerrar el año con un total de 250.000 clientes SUMA en sus distintos niveles. Además, el programa de fidelización Air Europa SUMA, no sólo ha sumado clientes sino también nuevos productos, entre los cuales ha destacado la incorporación de la tarjeta Visa Air Europa SUMA.

Air Europa selló con Bankinter Consumer Finance una alianza estratégica para lanzar la nueva tarjeta de crédito Visa Air Europa SUMA, con el objetivo de que se erija en el mercado como la tarjeta de crédito con más ventajas para el cliente.

Visa Air Europa SUMA permite a clientes y no clientes obtener puntos «Millas» tanto con los pequeños pagos diarios como en las grandes compras. La principal novedad radica en que dichos puntos pueden canjearse por vuelos de Air Europa, de las aerolíneas de Skyteam, así como por estancias en hoteles, viajes completos e, incluso, por cheques regalo en Amazon. La contratación de la tarjeta de crédito Visa Air Europa SUMA es totalmente gratuita y la misma está exenta de comisión de mantenimiento. Solo con activar la tarjeta, el cliente ya recibe 5.000 millas de regalo, unos puntos que equivalen a un vuelo directo desde península a Baleares.

Este producto de bankintercard ha arrancado con una muy buena acogida, como puso de manifiesto el gran número de peticiones que se contabilizaron durante las primeras semanas del lanzamiento de la tarjeta.

En el ánimo del equipo de Loyalty se encuentra seguir construyendo un programa de fidelización maduro, consolidado y referente en el sector aéreo, con cada vez con más productos para los clientes de Air Europa SUMA.

Operador OEA

ES AEOC 15000042AE Certificado OEA del tipo Operador Económico Autorizado Simplificaciones Aduaneras que otorga a la compañía aérea un carácter de confianza ante los organismos aduaneros nacionales, europeos y países extracomunitarios. El alcance de dicha responsabilidad es para toda la compañía aérea, debiendo ésta cumplir la normativa aduanera y velar para que su personal y terceros contratados en su nombre, también la cumplan de forma apropiada. La condición de Operador Económico Autorizado conlleva autorizaciones y simplificaciones cuya denegación/revocación pueden afectar a toda la operativa de la compañía (Retiradas previas de material en caso de AOG, simplificaciones de tránsito en todas las

bases intracomunitarias, simplificaciones en la importación de aeronaves, exenciones tributarias, etc...) por ello es indispensable una implicación por parte de todo el personal para mantener la figura Operador Económico Autorizado.

De acuerdo a la normativa vigente, cada cuatro años, la Aduana realizará una reevaluación sobre el cumplimiento de los requisitos que dicha figura implica. No obstante, en la actualidad y debido a un reciente cambio normativo, Air Europa está pendiente de una reevaluación que, seguramente, se llevará a cabo en 2017.

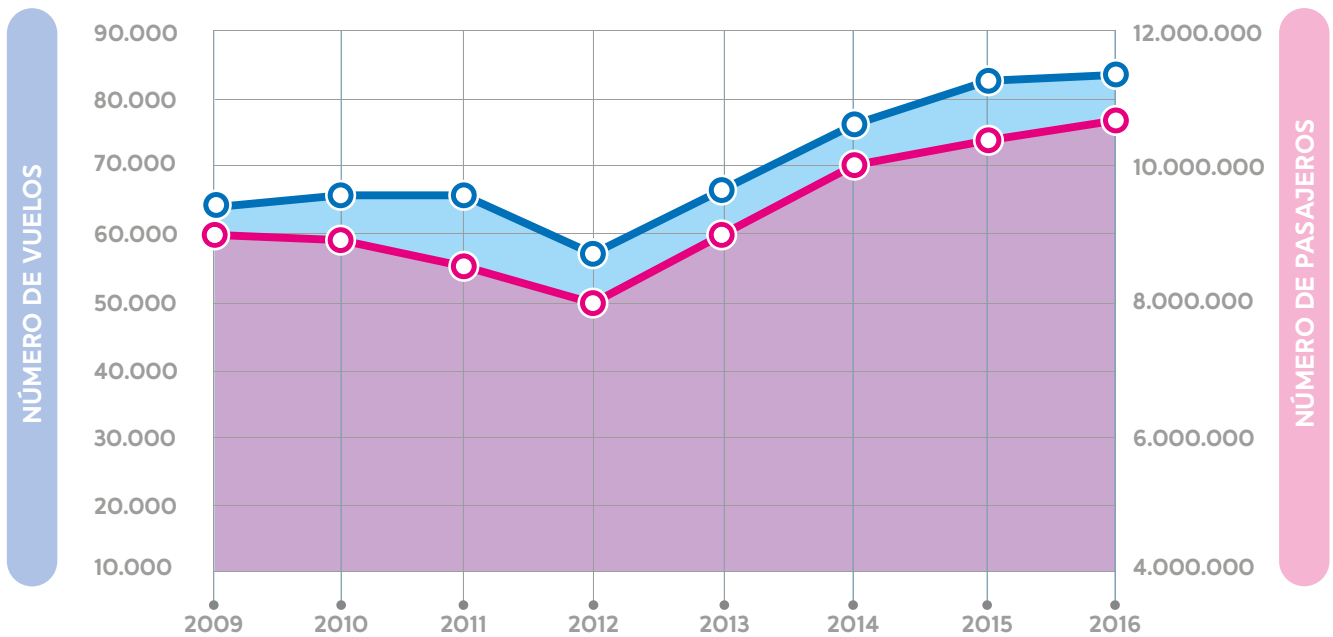
La normativa OEA exige que se establezcan unas pautas de autoevaluación por lo cual anualmente una empresa externa especializada nos realiza una auditoría.

Evolución de vuelos y pasajeros

La compañía, cuyo principal servicio es el transporte de pasajeros y mercancías en general, opera tanto en línea regular como chárter, ocupando la línea regular el 97,72% de la operación y la chárter el 2,28%.

La compañía operó en el año 2016 un total de 83.674 vuelos y transportó 10.676.267 pasajeros

EVOLUCIÓN DE LOS VUELOS Y PASAJEROS TRANSPORTADOS



AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
○ Nº VUELOS	62.790	65.082	65.066	57.824	66.193	76.069	82.078	83.674
○ Nº PASAJEROS	8.980.454	8.838.067	8.667.315	8.007.556	8.920.056	9.680.557	10.231.072	10.676.267

Fuente: Datos procedentes del SCO (Sistema de Seguimiento de la Operativa).

1.3. Suscripciones

Como suscripciones principales, Air Europa está adherida al Pacto Global de Naciones Unidas y dispone de las certificaciones Madrid Excelente, ISO 14001:2004 de Sistemas de Gestión Ambiental, ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad, EMAS, ISO/IEC 27001 de Seguridad de la Información y los Datos y la OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales.

En diciembre de 2015 Air Europa obtuvo el Certificado OEA del tipo Operador Económico Autorizado Simplificaciones Aduaneras, que otorga a la compañía aérea un carácter de confianza ante los organismos aduaneros nacionales, europeos y países extracomunitarios. De acuerdo con la normativa vigente, cada cuatro años la Aduana realizará una reevaluación sobre el cumplimiento de los requisitos que dicha figura implica.

Además, forma parte de asociaciones relacionadas con el sector al que pertenece, la aviación:

IATA



IATA, Asociación Internacional de Transporte Aéreo, cuya misión es la de 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 segura y rentable, sostenible y que enriquezca nuestro mundo.

IATA es una organización no gubernamental para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio económico de sus accionistas privados.

Puede pertenecer a IATA cualquier compañía aérea que tenga la posibilidad de operar un servicio aéreo regular internacional por el Gobierno de un Estado que pertenezca a OACI.

Las empresas que operen solamente vuelos nacionales pueden participar como miembros asociados con voz, pero sin voto.

IATA representa 275 aerolíneas que se traducen en un 94% de la oferta internacional regular de pasajeros, medida en asientos-kilómetro ofrecidos, equivalentes al 84% del total mundial.

En cuanto a IATA como representación de la industria de las aerolíneas, pretende progresar en la comprensión de la explotación 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.

IATA asegura a las personas el movimiento alrededor del globo con su red de aerolíneas, además provee soporte profesional esencial y una gama de productos y servicios expertos, como publicaciones, entrenamiento y consultas.

IATA ofrece beneficios a todas las partes involucradas en el comercio aéreo.

1. Para los consumidores: Simplifica los procesos de viaje y transporte, mientras mantiene los costos bajos.
2. IATA permite que las aerolíneas operen de manera segura, eficiente y económica, bajo reglas definidas.
3. IATA sirve de intermediario entre el pasajero, los agentes de carga y las aerolíneas.
4. Una amplia red de industrias suplidoras y proveedores de servicios ven en IATA un proveedor sólido en una variedad de soluciones industriales.
5. Para los gobiernos, IATA busca asegurar que ellos puedan estar bien informados de las complejidades de la industria de la aviación.

IATA se ha consolidado como el auténtico líder en la industria de las aerolíneas, ya que lleva desarrollando normas comerciales globales desde hace casi 70 años. Gracias a la creación de estas normas, los procesos se homogeneizan y simplifican, lo que supone una reducción de costes, a la vez que un aumento de la eficiencia y comodidad de los pasajeros.

Además, IATA ofrece apoyo profesional con productos y servicios expertos a todos los interesados de la industria. Ayuda a las compañías aéreas a operar de manera segura, económica, eficiente y de acuerdo con las reglas establecidas.

En ese aspecto, desde 2010, Air Europa pertenece a un grupo de trabajo llamado IFQP (IATA Fuel Quality Pool). La compañía pertenece al pool de IATA para las auditorías de combustible a nivel mundial, IFQP, con dos Inspectoras que pertenecen a la Dirección de Sistemas de Gestión, siendo, una de ellas evaluadora de IATA para nuevos inspectores y nuevos evaluadores desde el año 2014. 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.

Tanto es el compromiso que queremos demostrar respecto a los estándares de seguridad de la aviación internacional, que contamos con el registro IOSA desde 2006 (IATA Operational Safety Audit). La auditoría IOSA es un sistema de evaluación internacionalmente reconocido, diseñado para evaluar la seguridad de una línea aérea. 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, Operaciones de Carga y Gestión de la Seguridad.

El registro IOSA no es sino otra suscripción que pone de manifiesto nuestro empeño en garantizar que nuestras operaciones cumplen con los requisitos estrictos de seguridad internacional.





Los valores y comportamientos de IATA hacen referencia a la integridad, el apoyo de la globalización, la creación de equipos con alto rendimiento y anteponiendo, su equipo humano.

ISAGO (IATA Safety Audit For Ground Operations) es un programa de auditoría, basado en GOSARP's (ISAGO Standards and Recommended Practises), enfocado a evaluar la efectividad de la gestión y control de las operaciones en Tierra, Handling. Es un programa de auditoría estandarizada y estructurada para los proveedores de servicios de tierra.

ISAGO, es considerado un modelo de gestión de riesgos y seguridad operacional.

Los beneficios que ofrece ISAGO son, entre otros, reducir los peligros en tierra que puedan afectar la seguridad del vuelo, reducir los daños al avión en tierra, reducir los daños personales, incrementar la seguridad, reducir costes y evitar auditorías redundantes.

Aunque ISAGO va dirigido principalmente a los proveedores de servicio de los aviones en tierra, también incluye a los agentes de carga, que, a pesar de no tener un contacto directo con el avión, sí manejan la mercancía, que viaja en ellos.

Los estándares se dividen en check list, que cubren las siguientes áreas: Sistema de Gestión de la Organización (ORM),

Carga y centrado (LOD), Pasajeros y equipaje (PAB), Tratamiento y Carga del Avión (HDL), Movimiento del avión en Tierra (AGM) y Carga (CGM)

Las aerolíneas europeas y todas las pertenecientes a IATA tienen la obligación de auditar e inspeccionar a los proveedores que puedan afectar a la seguridad o la aeronavegabilidad como son los Agentes de Handling.

En 2016, dos Auditoras del departamento de Sistemas de Gestión y la Jefa del mismo departamento, se certifican ISAGO Auditor y Lead Auditor.

Formando parte de este "Pool", Air Europa no requiere hacer todas las auditorías a sus proveedores de Handling ya que se dispone de acceso a todos los informes de las auditorías ISAGO realizadas a proveedores de Handling.

Para el Pool de ISAGO, Air Europa cede a sus tres auditores certificados, para poder llevar a cabo las auditorías que sean asignadas a Air Europa.

En 2016 se llevaron a cabo 252 auditorías ISAGO (entre todos los miembros del Pool, PM - Pool Members y las Organizaciones Auditoras, AO's – Audit Organizations) y 428 Proveedores de Handling disponen de la certificación.

SKYTEAM



En el 2016 y por segundo año consecutivo, SkyTeam ha sido declarada "Airline Alliance of the Year" por Air Transport News.

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, junto con otras 19 aerolíneas más.

SkyTeam cuenta con 17.343 vuelos diarios y 1.062 destinos en 177 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, además de dar acceso a una amplia red global con más destinos, más frecuencias y una gran red de conexiones. Se ha creado un planificador de viajes para los pasajeros que desean organizar viajes alrededor del mundo volando con compañías SkyTeam, llamado Round The World.

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 2016 SkyPriority quedó implementado en más de 1000 aeropuertos. Dentro de esta iniciativa, se ha trabajado en mejorar el acceso de los pasajeros a través de los controles de seguridad de 60 aeropuertos en una primera fase (Fast-Tracks),



consiguiendo implementarlo en 56 de éstos. Igualmente, para el caso de los accesos a los controles de pasaporte, disponiendo de este servicio en 20 de los 60 aeropuertos seleccionados. Para poder mejorar esta experiencia de los pasajeros, SkyTeam ha lanzado una aplicación de auditoría SkyPriority, líder en el sector, con la que ha ganado el premio Research Effectiveness Awards 2016, otorgado por ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research). Gracias a esta aplicación, los viajeros frecuentes seleccionados pueden proporcionar comentarios con respecto a sus experiencias con SkyPriority utilizando una app.

En 2016 las aerolíneas SkyTeam han conseguido la meta que se habían propuesto de reducir un 5% los errores IATCI, que afectan a los pasajeros en conexión, cuando no reciben en el primer punto de salida las tarjetas de embarque para todos sus trayectos. Se ha seguido trabajando principalmente en los proyectos Hospitality Policy y Service Recovery (más de 64.500 empleados formados), buscando concienciar a nuestros agentes en la importancia de un trato excelente a todos nuestros pasajeros y en el proyecto SkyTeam Rebooking, desarrollando las herramientas técnicas que permitan atender a cualquier pasajero de la Alianza en caso de IROPS (Operaciones Irregulares), proporcionándole la asistencia necesaria, independientemente de la compañía con la que viaje y estandarizando el servicio entre todas las aerolíneas que componen la Alianza.

Además, durante este año se ha seguido trabajando en el resto de los proyectos que componen el programa SkyTransfer, dando por implementados en su totalidad en nuestro hub el CCU (Connection Control Unit) que es considerado el cerebro central que gestiona las conexiones de nuestro hub y reubicado a mediados de año en el GCC (Ground Control Center) y el HED (Hub excellence dashboard) proyecto que recopila cantidades de pasajeros y equipajes que conectan en los principales hubs, posibilitando un estudio de potenciales pérdidas de conexión, con el objetivo de minimizarlas al máximo.

Durante el 2016 se ha continuado con la implementación de todos estos proyectos en los hubs seleccionados durante los años anteriores (AMS, ATL, CAN, CDG, FCO, ICN, MEX, PEK, PVG, CGK, LAX, NBO, SVO y TPE) y ampliando éstos hasta 27.

Se ha seguido trabajando y mejorando diferentes bases de datos comunes (dashboards) ya que son una herramienta extraordinaria para detectar nuevas posibilidades de mejora en cuanto a la conectividad de pasajeros y equipajes en los hubs más importantes.

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

ACETA



Es la Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo. Fundada en el año 2004, para fortalecer los intereses de las

compañías asociadas, que representan más del 96% del total de tráfico de las compañías aéreas españolas y el 29% del total del tráfico que se mueve en España. Se trata de compañías que realizan tráfico regular, carga, aviación ejecutiva, regional y chárter, por lo que abarcan diferentes nichos de mercado y que actúan en mercados globales.

El sector aéreo es de gran trascendencia social e indudable impacto económico en nuestro país, soporte indispensable del turismo, nuestra principal industria. Por ello, ACETA es un 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 y 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. 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.

FLIGHT SAFETY FOUNDATION



Es una organización fundada en 1947, que ha actuado sin ánimo de lucro con el único objetivo de divulgar

información de safety, identificar amenazas y recomendar soluciones prácticas. En definitiva, presta un servicio como guía experta en seguridad, de forma imparcial e independiente.

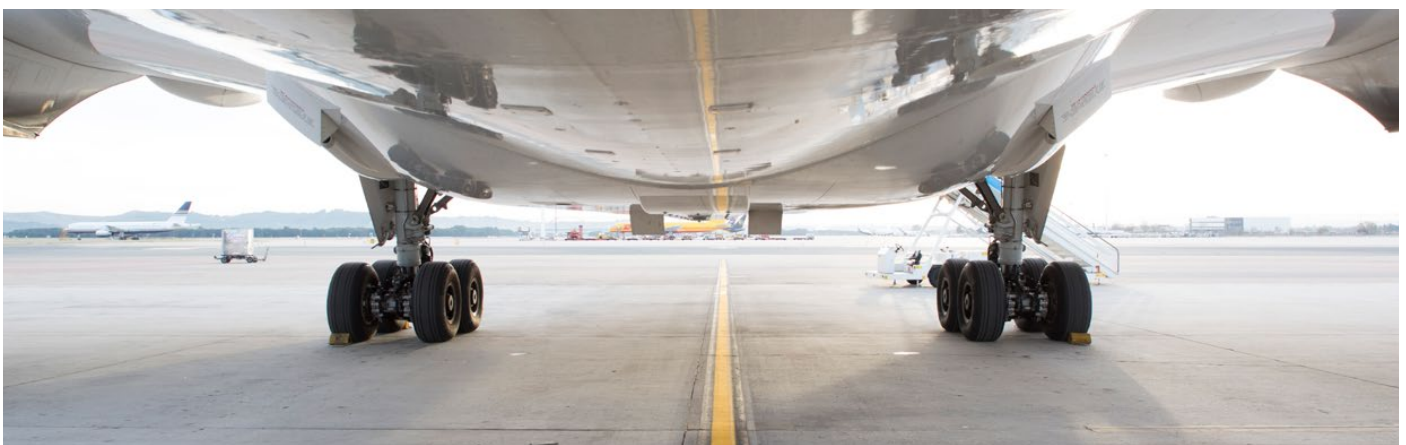
Los objetivos de la organización son promover la participación e implicación de profesionales del sector aéreo en la seguridad operacional; identificar y analizar problemas de seguridad y fijar prioridades para su mitigación; comunicar y promulgar la seguridad aérea dentro del sector y servir como un catalizador para adoptar las mejores prácticas de la industria.

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 y tiene su sede en Alexandria, Virginia, EE.UU.

Mensualmente edita una revista llamada AeroSafety World, que Air Europa recibe y que nos ayuda a identificar de forma proactiva amenazas a la seguridad operacional.

SHARE YOUR EXPERIENCE (SYE)

Air Europa, de acuerdo con su compromiso de estar en la vanguardia en lo que a seguridad se refiere, viene participando en un evento en el que se reúnen miembros de los departamentos de CRM/ Factores Humanos de compañías de diferentes partes del mundo. Desde 2008 Air Europa comparte con aerolíneas como Lufthansa, Air France/KLM, Swiss, AEGEAN, Qatar, JAL y otras todos los conocimientos y experiencias adquiridos durante el último año con el fin de combinar esfuerzos y obtener la información más actualizada



en el campo de los Factores Humanos para luego aplicarla a su operativa.

En el año 2016, siguiendo el formato de ediciones anteriores del foro Share Your Experience, los participantes han tratado temas de especial relevancia. Air Europa presentó y compartió con las otras aerolíneas asistentes el sistema implantado de actuación contra la fatiga (optimización del manejo del riesgo de la fatiga (FRMS)), desde el punto de vista de tripulantes de vuelo y desde el ámbito de los tripulantes de cabina y el método de actuación y manejo por parte de Air Europa en relación a los pasajeros conflictivos. En esta reunión se ponen puntos en común y posibles soluciones para los problemas que se puedan encontrar, se comparan los enfoques, el alcance y las diferentes aproximaciones para un campo tan variado y complejo como son los factores humanos.

Finalmente, el cambio de formato del foro SYE de exposiciones por parte de las compañías a grupos de trabajo más reducidos y focalizados se producirá en el año 2017. El método de exposición que ha estado vigente hasta ahora consistía en una presentación sobre un tema, de acuerdo con la forma de enfocar la cuestión por parte de la aerolínea para, posteriormente, abrir un debate, contestar preguntas y finalmente adaptar los procesos internos si fuera interesante y necesario.

ALTA



Air Europa se ha integrado en la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo

(ALTA) como aerolínea asociada, con lo que da “un paso más en su vocación por ser la compañía de referencia para volar entre Europa, América y El Caribe”.

ALTA (Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo) es una organización privada sin ánimo de lucro, cuyas aerolíneas miembro representan más del 90% del tráfico aéreo comercial de la región. Se encarga de coordinar los esfuerzos de colaboración de sus miembros para facilitar el desarrollo de un transporte aéreo más seguro, rentable y respetuoso con el medio ambiente en la región de América Latina y el Caribe para el beneficio mutuo de los miembros de la asociación, sus clientes y la industria.

Entre las asociadas a ALTA figuran compañías como Aerolíneas Argentinas, AeroMéxico, Avianca, LATAM Airlines Group, Air Canada, Delta Air Lines, Iberia, TAP Portugal, Turkish Airlines o United Airlines. También cuenta con miembros afiliados como Airbus, Amadeus, Boeing, Bombardier, Embraer, Rolls-Royce, SABRE Airline Solutions o World Fuel Services.



1.4. Premios y reconocimientos

Premio Onboard Hospitality 2016

Air Europa resultó ganadora en la última edición de los Premios Onboard Hospitality en la categoría de Mejor Kit a Bordo, con su set de confort de clase business compuesto por diversos productos de cosmética de la exclusiva marca griega Korres y otros elementos esenciales a bordo.

La revista Onboard Hospitality proclamó ganadora a nuestra aerolínea, atendiendo a diversos criterios como calidad, diseño, funcionalidad, durabilidad, etc.

Los jueces de estos galardones, Karen Robinson y Lyn Hughes, premiaron a la aerolínea después de que hubiera quedado finalista entre las votaciones realizadas por los propios lectores de la revista Onboard Hospitality. El espíritu innovador y el compromiso de Air Europa con las prácticas sostenibles, ha quedado patente en este kit de confort, cuya bolsa puede ser reutilizada como cubierta del iPad.

Distintivo ambiental EMAS

El consejero de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca, entregó en marzo los distintivos ambientales EMAS a los establecimientos, empresas y servicios que se han adherido o que han renovado la acreditación a estos sistemas europeos de gestión ambiental entre los que se encontraba Air Europa. El distintivo EMAS, acrónimo de Eco-Management and Audit Scheme (Sistema de Gestión y Auditoría Ambientales), lo otorga la Comisión Europea a las empresas y organizaciones que implantan, de manera voluntaria, un sistema de gestión integral basado en criterios medioambientales. El distintivo fue recogido por la jefa del departamento de Sistemas de Gestión de la compañía.



Mejor Aerolínea Calidad-Precio

El mes de noviembre, en el Balneario Las Arenas, Valencia, se celebró la ceremonia de los Premios Gaceta Turismo, que otorgó a Air Europa el galardón a la “mejor compañía aérea calidad-precio”, un reconocimiento que refleja la valoración de los profesionales del sector. Este evento contó con la presencia de más de 200 profesionales de la industria turística como agencias de viajes, operadores turísticos, aerolíneas, centrales de reservas o cruceros, así como autoridades y otras personalidades vinculadas al turismo. El galardón fue recogido por la responsable del Departamento de Promoción de Air Europa.

Premio El Mundo Zen Adecco a la directiva más Zen

La directora general de Air Europa, María José Hidalgo, ha sido galardonada en la categoría del directivo más Zen en la primera edición de los Premios El Mundo Zen Adecco 2016, creados para reconocer a aquellas empresas y directivos que conciben la gestión empresarial más allá de su cuenta



de resultados. La entrega tuvo lugar en el mes de julio en el anfiteatro Gabriela Mistral de la Casa de América. La candidatura de la directora general de Air Europa fue seleccionada finalista por un jurado integrado por reconocidas personalidades de ámbitos muy diferentes y que valoró, especialmente, el incesante trabajo que lidera para promover la igualdad en el ámbito laboral, por el que recibió también distintos reconocimientos y distinciones. Igualmente, se ha reconocido su apuesta y esfuerzo por mejorar, de forma continua, la responsabilidad social de la compañía aérea, así como el compromiso personal que mantiene para erradicar las injusticias y mejorar las condiciones de vida de los niños y de las personas más vulnerables.

1.5. Proyectos y participaciones

Reunión del Emergency Response Planning Functional Expert Group

Los días 12, 13 y 14 de abril de 2016, la sede de Aerolíneas Argentinas acogió la reunión anual de SkyTeam en Buenos Aires. El encuentro, se organiza cada año en la sede de una de las aerolíneas pertenecientes a la Alianza. Esta reunión contó con la asistencia de los Responsables de Crisis de las Compañías miembros de la Alianza.

Durante la reunión los participantes debatieron y unificaron las pautas de actuación y cooperación ante la notificación de un incidente, con información clave y sencilla para los primeros momentos. Esta edición contó con la presencia de dos representantes de las autoridades de la NTSB, que mostraron interés en la generación de procedimientos para la intervención de emergencias aéreas.

Sky Team: Airline Alliance of the year 2016

La Alianza SkyTeam ha sido nombrada "Airline Alliance of the Year 2016" por segundo año consecutivo por "Air Transport News". Este premio reconoce logros generales en la industria de la aviación y es un indicador de reconocimiento por parte de los pasajeros y expertos del sector.

Nueva Imagen



En octubre de 2015 Air Europa dio un nuevo paso en su firme compromiso por la modernización y evolución de la compañía presentando su nueva imagen con la que se hizo visible el inicio del proceso de cambio, dónde se apostó por un logo de color azul como identificativo y se incorporó una tipografía más sencilla, moderna y más visible.

Siguiendo las claras intenciones de modernización de la compañía, durante el año 2016 se han pintado y cambiado la imagen a 4 aviones (EC-KOM, EC-JZL, EC-JQQ y EC-JQG) de los 53 totales. Hay que tener en cuenta que las recientes adquisiciones, los nuevos Boeing 787 ya se pintan con esta nueva imagen.

El cambio de imagen es el reflejo del desempeño que se está poniendo para convertir Air Europa en una de las mejores y más modernas líneas aéreas del mundo.

En este proceso de cambio destaca también el eslogan "cada detalle cuenta", que está guiando las campañas publicitarias

y que pretende transmitir un mensaje honesto, claro y directo que refleje el compromiso de Air Europa con los pasajeros de ofrecerles experiencias de volar únicas y excepcionales.

Air Europa: Modelo de Gestión de Emergencia

La atención prioritaria a las familias de las víctimas, transparencia y una adecuada comunicación son las principales claves de una buena estrategia para gestionar las emergencias. Air Europa, considerada modelo de gestión de emergencias, participó como uno de los ponentes durante la jornada técnica sobre el protocolo de coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de Aviación Civil organizadas por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio de Interior, en colaboración con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

Se analizaron los distintos problemas que presenta una adecuada atención a las víctimas de accidentes aéreos y sus familiares, teniendo en cuenta las diferentes casuísticas que pueden presentarse y la preparación que ello conlleva y cómo puede integrarse en los planes de asistencia que han de elaborar las compañías aéreas.

Una pieza importante para la eficacia de este tipo de gestión es la labor realizada por los voluntarios, cuya formación en "Primeros Auxilios Psicológicos" tuvo lugar los meses de mayo y junio en las bases de Palma, Madrid, Tenerife y Barcelona. El contenido de este curso, organizado e impartido por el Departamento de Gestión de Crisis, proporciona a los voluntarios la preparación para atender situaciones críticas



y dotar de las competencias básicas y mínimas de ayuda y apoyo psicológico.

Esta formación es imprescindible para gestionar el impacto emocional y prevenir reacciones psicopatológicas. El objetivo general del curso es el de capacitar a los voluntarios para que puedan desarrollar una respuesta asistencial eficaz en situaciones de crisis ante un accidente aéreo, desde el ámbito psicológico, con el fin de ayudar a afrontar el evento crítico. También se recogen aspectos relacionados con el estrés que pueden surgir en los intervinientes.

Difusión del proyecto educativo de la Fundación Scholas

Air Europa, la aerolínea del grupo Globalia, ha dado a conocer en sus aviones el proyecto educativo y los objetivos que persigue Scholas, la Fundación Pontificia impulsada por el Papa Francisco con el fin de unir latitudes y jóvenes de todo el mundo.

La compañía aérea, que defiende y comparte las líneas de actuación de la Fundación, colaborará con esta entidad internacional sin ánimo de lucro a través de un convenio firmado entre ambas instituciones. Air Europa ha divulgado, a través de la revista Europa que se distribuye a bordo de su flota, un contenido informativo sobre la entidad que actúa en más de 191 países apoyando proyectos educativos y facilitando la conexión de más de 400.000 escuelas y redes educativas de diferentes culturas para su enriquecimiento mutuo.

Además, se ha emitido a bordo un vídeo de la Fundación para explicar a todos los pasajeros la labor que desempeña y las distintas campañas de concienciación sobre valores humanos que promueve.

La Fundación Scholas trabaja con escuelas y comunidades educativas, tanto públicas como privadas, de todas las confesiones religiosas y, en especial, con aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad con el objetivo de construir un mundo sin excluidos.

Feria FITUR

Air Europa, la división aérea del grupo Globalia, ha vuelto a tener una destacada presencia en la Feria Internacional del Turismo FITUR 2016. En un innovador stand y, de la mano de Boeing, Air Europa presentó los asientos de la clase Business de los nuevos B787, que se incorporaron a la flota a partir de marzo. Igualmente, el stand contó con un simulador de vuelo del nuevo B787 que ofreció la posibilidad de recrear la experiencia de pilotar.

El nuevo programa de fidelización SUMA tuvo también su particular protagonismo y fue presentado junto a los partners no aéreos que participan en él. Y entre los nuevos servicios, de la mano de Newrest y del chef Antonio Fernández se presentaron los nuevos menús que se empezaron a servir a bordo de la flota de medio y largo radio.



2. Air Europa y el Medio Ambiente

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 2006 según la norma ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental, para las actividades que se realizan en las oficinas centrales, en Lluçmajor, el transporte de pasajeros y mercancías en general: operaciones de la aeronave, servicio a bordo y el servicio de asistencia en tierra a pasajeros, equipajes y aeronaves: Autohandling.

En el 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 primordial del Sistema de Gestión Ambiental es implementar la Política Medioambiental de la compañía, asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente, gestionar los aspectos ambientales, controlar los indicadores y alcanzar los objetivos propuestos a través de la mejora continua para 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, con una media de antigüedad de menos de ocho años entre todas las flotas, de diez en la flota A-330, de ocho años en la flota B737, de seis años en la Flota E-195 y una antigüedad de 0,33 años en la última flota incorporada, el B-787, el avión más eficiente que hay actualmente en el mercado.

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. Desde el papel de las impresoras, hasta el consumo de agua o electricidad, pasando por la mejora en la gestión del

combustible, tanto de los aviones como de los equipos de tierra y por la optimización de los procedimientos para reducir el ruido de los motores.

El Sistema de Gestión Ambiental, aprobado por la Dirección General, está constituido por el conjunto de la estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos (materiales y humanos), de los que dispone Air Europa para llevar a cabo la gestión de sus operaciones y cumple con los requisitos de la norma ISO 14001:2004 y del Reglamento EMAS.

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

2.1. 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.

Ya en 2012, Air Europa se adaptó con éxito a los requisitos establecidos en la versión EMAS III y obtuvo el certificado registro EMAS. 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.

En 2016 renueva hasta 2018 su compromiso medioambiental. El 29 de marzo, el Conseller de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca, hizo entrega de los distintivos ambientales EMAS, a las empresas que se han adherido o han renovado la acreditación a estos sistemas europeos de gestión ambiental.

Air Europa recibió su distintivo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) otorgado por la Comisión Europea a las organizaciones que implantan de manera voluntaria, un sistema de gestión integral basado en criterios medioambientales.

2.2. Política del Sistema Integrado de Gestión

Dadas todas las certificaciones que dispone Air Europa, la política Ambiental de la compañía pasó a llamarse "Política del Sistema Integrado de Gestión".



Política del Sistema Integrado de Gestión

La Dirección de Air Europa, consciente de la responsabilidad que contrae con sus clientes, se compromete a implantar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, basado en la seguridad, la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente, 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 el permanente progreso 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 y Control de la Conformidad (Reglamentos Europeos 965/2012, 1178/2011, 1321/2014, y demás Reglamentos aeronáuticos 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 (EASA, IATA, OACI, etc.).
- Hacer de la Seguridad Operacional, Aeroportuaria, de Vuelo y de la Información; de la Calidad y el Control de la Conformidad; del Medio Ambiente; de la Prevención de Riesgos Laborales y 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.

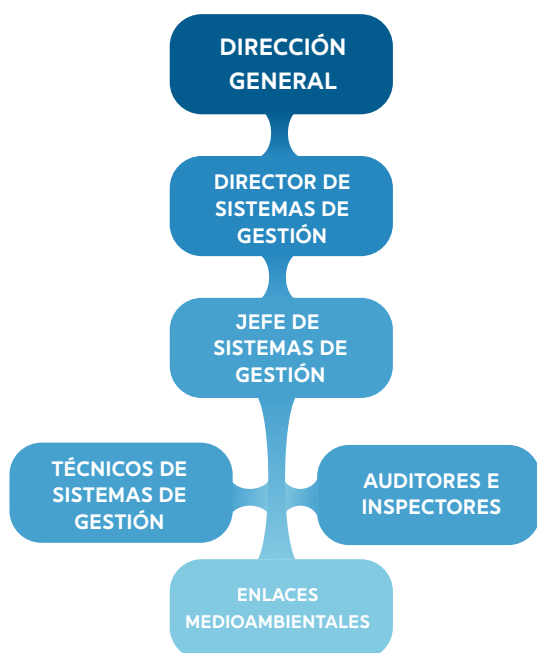
El Manual del Sistema Integrado de Gestión es el documento donde se recogen la filosofía y directrices de la Compañía. Es responsabilidad de todo el personal de Air Europa el obligado cumplimiento de lo establecido en dicho Manual.



Llucmajor, Mayo 2016

Fdo. Dña. María José Hidalgo
Directora General

2.3. Organización Ambiental



2.3.1. 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 considera, cuando sea relevante, los siguientes vectores:

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

La identificación se registra en la Ficha de Aspectos Ambientales y anualmente se revisa la información disponible para proceder a una nueva evaluación.

Adicionalmente, siempre que se produzca una modificación en alguna actividad de AEA, se realizará una evaluación extraordinaria.

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

Para situaciones normales (SN):

- C1 Toxicidad: Peligrosidad de contaminante
- C2 Frecuencia
- C3 Cantidad
- C4 Influencia sobre el medio receptor
- C5 Grado de influencia de la compañía en la minimización del aspecto

Nota: El aumento o disminución del criterio C3 (cantidad), es en base a una media histórica. La media histórica será de los últimos tres años, en caso de disponer de esos datos. Si no se tienen los tres últimos, se toman los dos anteriores y en caso de no disponer de dos, se compara con el año anterior.

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.

2.3.1.1. Aspectos Ambientales Directos

Los aspectos ambientales directos están asociados a las actividades y servicios de la organización sobre los cuales ésta ejerce un control directo de la gestión.

Los aspectos ambientales directos que han resultado significativos en la evaluación del año 2016 están marcados como una S en la columna de significancia de las siguientes tablas.

Los aspectos ambientales directos derivados de la identificación y evaluación de la actividad del año 2016 son los siguientes:

VERTIDOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Aguas con resto de de-icing	Realización de de-icing, anti-icing	Handling	Puntual	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas de lavado de aviones	Lavado exterior de aeronaves	Avión	MAD		N/S
Aguas de lavado de equipos	Lavado exterior de equipos tierra y vehículos	Handling	Bases Autohandling		N/S
Aguas Residuales del Avión	Uso de los baños del avión	Handling	Bases Autohandling		N/S
Aguas Sanitarias	Aguas de vestuarios, baños, limpieza instalaciones	Todas	Todos (excepto LLUC)		N/S
Aguas Sanitarias	Aguas de vestuarios, baños, limpieza instalaciones	Oficinas	LLUC		N/S

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Emisiones de CO ₂	De equipos y vehículos tierra	Mantenimiento	Todas	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO ₂	De equipos y vehículos tierra	Handling	Todas	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO ₂	Aeronaves (Todas las Flotas AEA)	Avión	Flotas AEA	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emisiones de CO ₂	Aeronaves Leasing	Avión	Flotas no AEA (wet lease)	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO ₂	Equipos y Vehículos de tierra. ATOPS PMI	Oficinas	PMI	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO ₂	Equipos y Vehículos de tierra. ATOPS MAD	Oficinas	MAD	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Emisiones de CO ₂	Equipos y Vehículos de tierra. SAB MAD	Oficinas	MAD	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emisiones de CO ₂	Equipos y Vehículos de tierra. Dir OPS	Oficinas	LLUC	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emisiones de CO ₂	Equipos y Vehículos de tierra. J ESCALA MAD	Oficinas	MAD	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S

RUIDOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Ruido Oficinas	Durante la jornada laboral	Oficinas	Todas		N/S
Ruidos vehículos, equipos tierra y aeronave	Durante la operación	Mantenimiento, Handling y Avión	Todas	Molestias que pueden afectar a la salud o al bienestar de la población	N/S
Ruidos vehículos, equipos tierra y aeronave	Durante periodo de mantenimiento	Mantenimiento, Handling y Avión	Todas		N/S

CONSUMOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Agua potable	Suministro del avión	Avión	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Agua potable	Servicios, duchas	Handling y Oficinas ventas	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Agua potable	Servicios, duchas	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Agua potable	Lavado exterior de equipos tierra y vehículos	Handling	LCG, MAH, MLN	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Agua potable	Lavado exterior de equipos tierra y vehículos	Mantenimiento	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Agua potable	Lavado exterior aeronaves	Mantenimiento	MAD	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Combustible aeronave	De la operación de vuelo	Avión	Flotas AEA	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	S
Combustible aeronave	De la operación de vuelo	Avión	Flotas no AEA (wet lease)	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S

CONSUMOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Electricidad	Luminarias, equipos y climatización	Oficinas	Todos (excepto LLUC)	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Electricidad	Luminarias, equipos y climatización	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil	Calefacción	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra	Mantenimiento	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra	Handling	LCG, MAH, MLN	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra SAB MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra ATOPS PMI	Oficinas	PMI	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra ATOPS MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra J. Escala MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	De equipos y vehículos tierra DIR OPS	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Papel	Uso administrativo	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S
Papel	Uso administrativo	Mantenimiento	Todas	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S
Papel	Uso administrativo	Handling	LCG, MAH, MLN	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S
Papel	Uso administrativo	Oficinas Ventas	Todas	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S
Papel	Uso administrativo ATOPS MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S
Papel	Uso administrativo ATOPS PMI	Oficinas	PMI	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S
Papel	Uso administrativo Jefatura de Escala MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S
Papel	Uso administrativo SAB MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S



RESIDUOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Absorbentes especiales	Trapos y absorbentes contaminados de mmto en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Absorbentes especiales	Trapos y absorbentes contaminados mantenimiento de equipos tierra de handling y recogida de vertidos	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Absorbentes especiales	Trapos y absorbentes contaminados detallar de instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aceites	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aceites	Mantenimiento equipos de handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Adhesivos, resinas, sellantes y silicona	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Adhesivos, resinas, sellantes y silicona	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles (gases en recipientes a presión Incluido extintores)	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles (gases en recipientes a presión Incluido extintores)	Mantenimiento equipos de handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles (gases en recipientes a presión Incluido extintores)	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Banales	Resto de residuos no separables incluido servicio a bordo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Baterías	Plomo	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Baterías	Plomo	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Peligro potencial humano	N/S
Botiquín Caducado	Botiquín del avión. Almacén MMTO	Avión	PMI	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Cartón	Embalajes Almacén mantenimiento	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Combustibles	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Chatarra y piezas	Piezas rotas, chatarra	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Chatarra y piezas	Piezas rotas, chatarra	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

RESIDUOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Chatarra y piezas	Piezas rotas, chatarra	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Envases contaminados	De MMTO en Línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Envases contaminados	De mmto equipos de handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Envases contaminados	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Envases urbanos	Vasos, botellas, latas, envases en general incluido servicio a bordo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Equipos electrónicos	Cambio de ordenadores, impresoras, etc.	Oficinas	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Equipos electrónicos	Cambio de ordenadores, impresoras, etc.	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Equipos electrónicos	Cambio de ordenadores, impresoras, etc.	Oficinas Ventas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Equipos electrónicos	Cambio de ordenadores, impresoras, etc. ATOPS / SAB MAD / J-ESCALA MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Equipos electrónicos	Cambio de ordenadores, impresoras, etc. En el almacén de MMTO	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Filtros de aceite	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Filtros de aceite	Mantenimiento equipos de Handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Filtros de Aire	Mantenimiento equipos de Handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Filtros de Aire	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Fluorescentes	Mantenimiento Usados en avión y la iluminación de instalaciones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	Instalaciones Autohandling,	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	Intalaciones de Of. Vtas	Oficinas Ventas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

RESIDUOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Fluorescentes	Llucmajor	Oficinas	Lluc	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	ATOPS / SAB MAD / J.ESCALA MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Generadores de oxígeno desactivados	Mantenimiento Almacén y Línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Generadores de oxígeno desactivados	Taller Instrucción de MMTO	instrucción de MMTO	Lluc	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Grasas	Mantenimiento Almacén y Línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Halon	Extintores de aviones que han sido utilizados o que está caducados	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aire, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Líquido anticongelante	Mantenimiento de equipos de Handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Líquido de frenos	Mantenimiento de equipos de Handling	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Maderas	Cajas, pallets del almacén de MMTO	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Neumáticos usados avión, equipos y vehículos	Neumáticos de caucho	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Neumáticos usados, equipos y vehículos	Neumáticos de caucho	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Papel	Uso administrativo	Handling, Oficinas, Of. Ventas, MMTO AVO	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Papel	Uso administrativo	Oficinas	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas)	Equipos a pilas	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas)	Equipos a pilas	Oficinas ventas	todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas)	Equipos a pilas	Oficinas	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas)	Equipos a pilas ATOPS / SAB MAD / J. ESCALA MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas - Ni-Cd)	Equipos a pilas	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas Boton	Equipos a pilas	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

RESIDUOS

Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Pilas Boton	Equipos a pilas	Oficinas	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas Boton	Equipos a pilas	Oficinas ventas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pinturas y pinturas caducadas, barnices	Trabajos de MMTO aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pinturas y pinturas caducadas	De taller de Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Reactivo de laboratorio	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Reactivo de laboratorio	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Tóner de impresión	Fotocopias e impresiones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Tóner de impresión	Fotocopias e impresiones	Oficinas ventas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Tóner de impresión	Fotocopias e impresiones	Oficinas	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Tóner de impresión	Fotocopias e impresiones	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Tóner de impresión	Fotocopias e impresiones ATOPS / SAB MAD / J.ESCALA MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Vehículos y equipos (VFU)	Vehículos y equipos para desguace	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Vehículos y equipos (VFU)	Vehículos y equipos para desguace	Handling	LGC, MAH, MLN	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Vehículos y equipos (VFU)	Vehículos y equipos para desguace. ATOPS, SAB, J. Escala MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Vidrio	Botellas vidrio	Oficinas y avión	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Voluminoso	Cambio de mobiliario, otros voluminosos	Todas las oficinas incluido MMTO	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

2.3.1.2. Aspectos Ambientales Indirectos

Los aspectos ambientales indirectos son aquellos originados como consecuencia de la interacción entre la organización y terceros en los que la organización pueda influir en un grado

razonable. Durante la evaluación de los aspectos indirectos, no ha resultado significativo ninguno de ellos.

Los aspectos indirectos derivados de su identificación, son los siguientes:

CONSUMOS					
Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Gasoil	Calefacción	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales	N/S

EMISIONES ATMOSFÉRICAS					
Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Emisiones de las Calderas y Grupo Electrónico	Calefacción	Oficinas	LLUC	Calentamiento global. Cambio climático. Contaminación atmosférica	N/S
Fugas de gases refrigerantes	Equipos de aire acondicionado	Todas (menos avión)	Todas	Calentamiento global. Cambio climático. Contaminación atmosférica	N/S

RESIDUOS					
Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Residuos de construcción y demolición	De la realización de obras	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

2.3.1.3. Aspectos Ambientales Potenciales

Los aspectos ambientales potenciales son aquellos que se podrían generar como consecuencia de un accidente o incidente con repercusiones medioambientales.

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

EMISIONES ATMOSFÉRICAS					
Aspecto	Detalle	Zona	Base	Impacto Ambiental	Significancia
Incendios	Equipos, aeronaves e instalaciones	Todas	Todas	Disminución de la calidad del aire	N/S

RESIDUOS

Aspecto	Detalle	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	Detalle	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 tóxicas y peligrosas no inflamables	Sala de almacenaje de sustancias no inflamables tóxicas líquidas almacén y línea	Mantenimiento/ Handling	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	Mantenimiento/ Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertido Inflamable / No inflamable	Queroseno, aceites y sustancias inflamables, en suelo, plataforma eropuerto (repostaje) y oficinas	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

Para todos los aspectos significativos detectados en la evaluación se han establecido indicadores.

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.

2.3.1.4. Aspectos Ambientales Significativos

Consumos

Consumo de Papel de las Bases de Mantenimiento

El consumo de papel es un indicador y es un Objetivo General de la organización su reducción.

A pesar de que a nivel global ha disminuido el consumo de papel, en el caso de mantenimiento ha habido un aumento del 11,17% por empleado con respecto a la media histórica en el consumo de papel. Si lo comparamos con el año 2015, el aumento ha sido del 8,13%.

En términos generales, el aumento en el consumo de papel de mantenimiento ha sido debido a dos puntos importantes que generan mucha documentación adicional que se tiene que imprimir.

- Aumento de las revisiones mensuales a los aviones por la disminución en la realización de este tipo de mantenimiento por parte de un tercero.
- Cambios en la propiedad de los aviones: se han incorporado nuevos aviones y se han devuelto o transferido otros.

Por bases, la única base que ha disminuido el consumo de papel por empleado es BCN, con una reducción del 34,23% por empleado con respecto a la media histórica.

La base que más ha aumentado el consumo es la de MAD,



con un aumento del 31,32% por empleado respecto a la media histórica y un 13,97% comparado con el año 2015.

A continuación, se reflejan los datos por bases:

Barcelona: En valores absolutos, ha sufrido una disminución del 11,89% y un 34,23% por empleado con respecto a la media histórica.

Las Palmas: En valores absolutos, el consumo ha disminuido un 1,77%. Sin embargo, ha aumentado el consumo de papel por empleado un 7,63% con respecto a la media histórica.

Madrid: En valores absolutos, ha aumentado un 62,65% y un 31,32% por empleado con respecto a la media histórica.

Palma: En valores absolutos, ha aumentado un 8,77% y un 1,52% por empleado con respecto a la media histórica.

Consumo de Papel de las Oficinas de Ventas

El consumo de papel en las oficinas de ventas de Air Europa ha aumentado un 8,94% por empleado comparado con la media histórica y un 16,88% si se compara con el consumo del año 2015. El motivo del aumento es debido a que han aumentado los vuelos un 11,89% respecto a la media histórica y un 1,94% respecto al año 2015.

Consumo de Papel Jefatura de Escala Madrid

El consumo de papel en la Jefatura de Escala de Madrid ha aumentado un 40,71% por empleado comparado con la media histórica y un 13,40% si se compara con el consumo del año 2015.

El aumento es debido a que el Departamento de Crisis, cuyo consumo de papel también se anota con jefatura de escala, ha

imprimido los LERAP para todos los nuevos destinos del año 2016: Zúrich, Bogotá, Guayaquil y Córdoba.

Consumo de papel del Área Técnica de Madrid

El aumento del consumo de papel por empleado en el Área Técnica de Madrid ha sido de 57,63% comparado con la media histórica. Esto es debido a que anteriormente desde ATOPS PMI se imprimía y enviaba a Madrid gran parte de la documentación que éstos necesitaban; como ahora lo imprimen en Madrid, ha aumentado considerablemente el consumo de papel.

Consumo de combustible de los vehículos y equipos de tierra de Mantenimiento

La significancia de este aspecto es debido al aumento en el consumo de combustible y al cambio en el criterio C5 (influencia de la compañía para minimizar el aspecto) que se ha valorado con un 3 (puntuación máxima) ya que la compañía sí podría influir en la minimización en el consumo de combustible.

El consumo de combustible de Mantenimiento ha aumentado un 21,91% por empleado respecto a la media histórica y un 18,10% por empleado comparado con el año 2015. El número de empleados aumentó un 14,30% comparado con la media histórica y un 7,53% comparado con el año 2015.

El aumento en el consumo de combustible está determinado por el aumento en el número de mantenimientos realizados.

Consumo de combustible de las aeronaves

La significancia de este aspecto está determinada por un aumento, aunque leve, del consumo de combustible por pasajero transportado y al cambio en el criterio C5 (influencia de la compañía para minimizar el aspecto) que se ha valorado con



un 3 (puntuación máxima) ya que la compañía sí podría influir en la minimización en el consumo de combustible.

Globalmente, el consumo de combustible por pasajero en los vuelos de Air Europa ha aumentado un 1,99% respecto a la media histórica y un 1,68% comparado con el año 2015. El número de pasajeros ha aumentado un 11,09% respecto a la media histórica y 4,35% comparado con el año 2015.

Consumo de combustible de los vehículos de Servicios a Bordo Madrid

La significancia de este aspecto está determinada por un aumento, aunque leve, del consumo de combustible por pasajero transportado y al cambio en el criterio C5 (influencia de la compañía para minimizar el aspecto) que se ha valorado con un 3 (puntuación máxima) ya que la compañía sí podría influir en la minimización en el consumo de combustible.

En Servicios a Bordo MAD, el consumo de MWh de combustible ha aumentado un 19,99% por empleado respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, el aumento ha sido del 9,86%. Si bien el número de empleados se ha mantenido estable, este consumo depende del número de vuelos y no del número de empleados. Los vuelos han aumentado un 11,89% respecto a la media histórica.

Emisiones

Emisiones atmosféricas de las aeronaves

El criterio C5, Grado de Influencia de la compañía en la minimización del aspecto, se ha valorado como 3 ya que Air Europa está realizando varias acciones para disminuir el consumo de combustible y, en consecuencia, las emisiones atmosféricas asociadas.

Si se analiza este aspecto teniendo en cuenta tanto las flotas AEA como las que están en leasing, ha habido un aumento de 2,31% en las toneladas de CO₂ emitidas por pasajero con respecto a la media histórica.

Si se tiene en cuenta sólo a la flota AEA, ha habido un aumento de 1,12% de emisiones de CO₂ por pasajero. Y contabilizando sólo las emisiones de la flota en leasing, ha habido una disminución del 31,72% con respecto a la media histórica.

E195: La flota Embraer ha aumentado un 14,95% las emisiones de CO₂ por pasajero con respecto a la media histórica. El número de pasajeros transportados ha disminuido un 4,24%.

B738: Esta flota ha reducido sus emisiones un 6,27% por pasajero con respecto a la media histórica, habiendo aumentado un 7,90% los pasajeros transportados.

A332/A333: Durante el año 2016 se ha reducido la flota de 17 a 15 aeronaves. Las emisiones de CO₂ se han reducido en un 1,80% por pasajero con respecto a la media histórica, habiendo aumentado los pasajeros transportados un 10,04%.

B787: Este modelo de avión se ha ido incorporando a lo largo del año hasta finalizar con un total de 5 aeronaves B787-8. No se pueden comparar las emisiones de esta flota dado que no hay datos de otros años disponibles.

Emisiones de CO₂ de los equipos y vehículos de Mantenimiento

Al igual que sucede con el consumo de combustible, este aspecto ha resultado significativo en su evaluación debido a un aumento en las emisiones y al cambio en el criterio C5 (influencia de la compañía para minimizar el aspecto) que se ha valorado con un 3 (puntuación máxima) ya que la compañía sí podría influir en la minimización de las emisiones generadas por estos vehículos si

reduce el consumo de combustible.

Conjuntamente, las emisiones de CO₂ de mantenimiento por empleado han aumentado un 22,38% comparado con la media histórica y un 18,11% comparado con el año 2015. El número de empleados aumentó un 14,30% respecto a la media histórica y un 7,53% comparado con el año 2015.

Emisiones de CO₂ de los equipos y vehículos de Handling

La significancia de este aspecto está determinada por el cambio en el criterio C5, Grado de influencia de la compañía para minimizar el aspecto. Se ha valorado como 3 (puntuación máxima) porque la compañía podría influir en el mismo y a que la antigüedad de los vehículos es superior a 8 años. Si bien, las emisiones de CO₂ de los vehículos y equipos de Handling por empleado han disminuido un 6,09% respecto a la media histórica.

Emisiones de CO₂ de los vehículos de la Dirección de Operaciones en Lluçmajor

Este aspecto ha resultado significativo debido a:

- Aumento en las emisiones de CO₂ por número de veces que se ha utilizado el vehículo.
- La antigüedad de los vehículos (superior a 10 años)
- Al cambio en el criterio C5, Grado de Influencia de la compañía para minimizar el impacto de este aspecto. Se ha valorado con su puntuación máxima (C5 = 3) dado que sí que existe grado de influencia.

Las emisiones de CO₂ de los vehículos de la Dirección de Operaciones por número de veces que se utiliza el vehículo han aumentado un 0,22% comparado con la media histórica.

Emisiones de CO₂ de los vehículos de Servicios a Bordo en Madrid

Si bien las emisiones de CO₂ de los vehículos de Servicios a Bordo Madrid por empleado han disminuido un 2,34% respecto a la media histórica, este aspecto ha resultado significativo en su evaluación por el cambio en el criterio C5, Grado de Influencia de la compañía en la minimización del impacto del aspecto, que se ha puntuado como 3 (puntuación máxima).

Emisiones de CO₂ de los vehículos de Jefatura de Escala en Madrid

De la misma manera que sucede con las emisiones de CO₂ de los vehículos y equipos de Handling, este aspecto ha resultado significativo en su evaluación por la antigüedad de los vehículos

(media superior a los 13 años) y por el cambio en el criterio C5, Grado de influencia de la compañía para minimizar el aspecto. Se ha valorado como 3 (puntuación máxima) porque la compañía podría influir en el mismo.

Las emisiones de estos vehículos por empleado han disminuido un 46,94% respecto a la media histórica y un 38,26% si se compara con el año 2015.

Residuos

Residuo de trapos absorbentes de Mantenimiento

La significancia de este aspecto viene determinada por el aumento en la generación de este residuo un 24,24% por TMA con respecto a la media histórica. Si lo comparamos con el año 2015, el aumento es de 14,03% por TMA.

BCN: Esta base es la que más ha aumentado la generación de residuos de trapos absorbentes, teniendo un aumento del 97,92% por TMA con respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, el aumento es del 73,30%.

LPA: Esta base ha aumentado un 14,50% la generación de residuos absorbentes por TMA con respecto a la media histórica; sin embargo, si comparamos con el año 2015, se ha producido una reducción del 4,47% por TMA. El número de TMA ha disminuido un 10,51% con respecto a la media histórica.

MAD: Esta base ha aumentado un 27,95% la generación de residuos absorbentes por TMA con respecto a la media histórica. El número de TMA ha aumentado un 23,56%.

PMI: Esta base es la única base de mantenimiento que ha reducido la generación de este tipo de residuo, con una reducción del 15,96% por TMA con respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, la reducción aún es mayor, siendo del 29,59%.

Destacamentos: En LCG se han generado 20kg, en AGP 21 kg y en VLC 15kg.

Residuo de envases contaminados de Mantenimiento

Este aspecto ha resultado significativo dada su toxicidad y el aumento en su generación del 19,11% por TMA con respecto a la media histórica.

BCN: Esta base es la que más ha aumentado la generación de residuos de envases contaminados, teniendo un aumento del 34,27% por TMA con respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, el aumento es de 73,13%.

LPA: Esta base ha aumentado un 4,56% la generación de residuos de envases contaminados por TMA con respecto a la media histórica; sin embargo, si comparamos con el año 2015, se ha producido una reducción de 6,18% por TMA.

MAD: Esta base ha aumentado un 22,27% la generación de residuos de envases contaminados por TMA con respecto a la media histórica. Comparado con el año 2015, el aumento ha sido de 17,92%.

PMI: Esta base es la única base de mantenimiento que ha reducido la generación de este tipo de residuo, con una reducción de 2,45% por TMA con respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, la reducción aún es mayor, siendo del 6,69%.

Destacamentos: En LCG se han generado 80kg (no se pueden comparar con años anteriores dado que anteriormente se anotaban los residuos junto con Handling), en AGP 222 kg (un 13% más respecto a la media histórica), en VLC 120kg (un 32% menos que la media histórica) y en TCI 31 kg (un 82% menos que la media histórica).

Residuos de filtros de aceite de Mantenimiento

La generación de este tipo de residuo ha aumentado un 96,97% con respecto a la media histórica. Si bien el aumento con respecto al año 2015 es de 19,89%. La base de Barcelona es, con mucha diferencia, la base que más ha aumentado la generación de este residuo (cerca del 5000%) y la base de LPA nunca lo ha generado. Los filtros de aceite forman parte del circuito de lubricación de los motores y de la IDG. El aumento de este tipo de residuo viene motivado por el incremento de la flota y porque se está subcontratando menos este servicio en particular.

BCN: Esta base es la que más ha aumentado la generación este tipo de residuo, con un aumento de 4896% por TMA con respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015,

el aumento es de 2433%. En esta base el aumento ha sido muy acusado debido al aumento de los tránsitos de A330, que tienen programados cambios de filtro en la base.

LPA: Esta base nunca ha generado este tipo de residuo.

MAD: Esta base ha aumentado un 88,58% la generación de residuos de filtros de aceite por TMA con respecto a la media histórica. Comparado con el año 2015, el aumento ha sido de 17,51%.

PMI: Esta base es la única base de mantenimiento que ha reducido la generación de este tipo de residuo, con una reducción de 67% por TMA tanto si lo comparamos con el año 2015 como con la media histórica.

Destacamentos: Ningún destacamento de mantenimiento ha generado este residuo en los últimos años.

Residuo de tóner de Mantenimiento

La significancia de este residuo está determinada por el aumento del 90,60% por TMA en su generación comparado con la media histórica. Si se compara con el año 2015, el aumento es de 96,75%.

Como se indicó anteriormente, el aumento en el consumo de papel de mantenimiento y, por ende, de tóner de impresión, ha sido debido a dos puntos importantes que generan mucha documentación adicional que se tiene que imprimir.

- Aumento de las revisiones mensuales a los aviones por la disminución en la realización de este tipo de mantenimiento por parte de un tercero.
- Cambios en la propiedad de los aviones: se han incorporado nuevos aviones y se han devuelto o transferido otros.





BCN: Esta base es la que más ha reducido la generación este tipo de residuo ya que este año no han generado ninguno.

LPA: Esta base ha disminuido la generación de residuo de tóner un 9,40% por TMA con respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, éste aumentó un 12,79% por TMA.

MAD: Esta base ha aumentado un 568,67% la generación de este residuo por TMA con respecto a la media histórica. Comparado con el año 2015, el aumento ha sido de 252,90%.

PMI: Esta base también ha aumentado mucho la generación de residuo de tóner, concretamente ha aumentado un 136,19% por TMA respecto a la media histórica.

Residuo de tóner de las oficinas de ventas

Este residuo ha aumentado un 32,86% por empleado respecto a la media histórica. Comparado con el año 2015, la generación aumentó un 25,69%.

La generación del residuo de tóner en las oficinas de ventas está totalmente relacionado con el consumo de papel (aumentó un 8,94% comparado con la media histórica) y con el número de vuelos de la compañía, que ha sido 11,89% mayor respecto a la media histórica.

Residuo de tóner Lluçmajor

La generación de residuo de tóner en las oficinas de Lluçmajor ha aumentado un 15,55% con respecto a la media histórica y un 51,55% comparado con el año 2015. A pesar de que el consumo de papel ha disminuido un 27,29% respecto a la media histórica y un 2,47% comparado con el año 2015.

2.3.2. Comportamiento Ambiental y programa de Gestión Ambiental de la Organización

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,
- una **cifra R**, que indica la relación A/B.

Se detalla a continuación, el comportamiento ambiental de 2016 en Air Europa de los indicadores básicos según los siguientes ámbitos medioambientales:

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

Eficiencia energética

En Air Europa no se utiliza a día de hoy ninguna fuente de energía renovable.

El consumo energético de Air Europa se da en:

- **Vehículos:** Los vehículos de Air Europa se mueven principalmente en el interior de los aeropuertos.
- **Oficinas:** En el edificio del OCC de Lluçmajor, hay detectores de presencia, por lo que si no hay nadie en una sala, las luces se apagan. En las oficinas de ventas

y de los aeropuertos, es AENA la que proporciona la electricidad.

- **Aviones:** El gran consumo energético de la compañía

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Consumo de Electricidad Edificios Lluçmajor

Aspectos sobre los 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 en Lluçmajor, por lo que se calcula el porcentaje de empleados de Air Europa sobre el total de los trabajadores para obtener el consumo por mes y persona.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO ELÉCTRICO DE 2016 LLUCMAJOR

A	1.280,94 MWh Consumidos
B	360,67 Empleados AEA
R	3,55 MWh / Empleado

En el año 2016, el consumo de electricidad por empleado de Air Europa disminuyó un 10,06% respecto a la media histórica debido a que ha habido un aumento de 14,86% en el número de empleados.

Comparado con el año 2015, la reducción fue de 3,64% por empleado y el aumento en el número de empleados de 8,06%.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Consumo de combustible de vehículos y equipos

Aspectos sobre los 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, vehículos de oficinas de aeropuertos y Vehículo Jefe día Palma de Mallorca) y de la Caldera de Gasoil y grupo electrógeno de las oficinas centrales de Lluçmajor. Todos los

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 distribuirlo.

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

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO ELÉCTRICO DE 2015 LLUCMAJOR

A	1.230,08 MWh Consumidos
B	333,75 Empleados AEA
R	3,69 MWh / Empleado

consumos se obtienen a partir de las facturas y se convierten de litros a kWh utilizando los siguientes factores de conversión:

- 1 litro de diésel: 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 vehículos en distintos departamentos como son Handling, Mantenimiento y los que se utilizan en las distintas oficinas de los aeropuertos: 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 que están basados fuera de Palma de Mallorca.

Consumo de Combustible de la caldera y grupo electrógenos 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 está exenta 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 Electrógeno, el cual se alimenta del mismo depósito, se pone en marcha cuando hay una bajada en el suministro eléctrico.

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

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 SAB MADRID

A	14,14 MWh Consumidos
B	6,67 Empleados
R	2,12 MWh / Empleado

En Servicios a Bordo MAD, el consumo de MWh de combustible ha aumentado un 19,99% por empleado respecto a la media histórica. Si se compara con el año 2015, el aumento ha sido del 9,86%. Si bien el número de empleados se ha mantenido estable, este consumo depende del número de vuelos y no del número de empleados. Los vuelos han aumentado un 11,89% respecto a la media histórica.

Consumo de Combustible de los vehículos de la Jefatura de Escala de Madrid

Control y Seguimiento: El Jefe de Escala de MAD cuenta

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 JEFATURA DE ESCALA MAD

A	3,82 MWh Consumidos
B	8,00 Empleados
R	0,48 MWh / Empleado

En todo caso, comparando los valores absolutos del consumo de gasoil, éste ha disminuido un 21,80% con respecto a la media histórica y un 16,53% comparándolo con el año 2015.

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

Control y Seguimiento: El personal del departamento de Servicios a Bordo de Madrid dispone de dos vehículos para poder realizar el seguimiento de la operativa en el aeropuerto. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh de gasolina y de diésel, está relativizado por empleados totales de Servicios a Bordo de Air Europa en MAD.

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 SAB MADRID

A	11,59 MWh Consumidos
B	6,00 Empleados
R	1,93 MWh / Empleado

con dos vehículos: uno para que el Jefe de Escala pueda circular en la rampa y hacer el seguimiento correspondiente de la operativa y otro que es utilizado por el personal de LZ (almacén de equipaje). Este último es el que tiene más consumo ya que el almacén está muy alejado de la terminal. El control del consumo de combustible de ambos vehículos lo realiza el departamento de Jefatura de Escala MAD.

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

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 JEFATURA DE ESCALA MAD

A	5,42 MWh Consumidos
B	7,00 Empleados
R	0,77 MWh / Empleado

El consumo de combustible de la Jefatura de Escala de MAD ha disminuido un 46,94% por empleado respecto a la media histórica. El número de empleados aumentó un 32,72% comparándolo con la media histórica.

Comparando los datos con el año 2015, el consumo de combustible se ha reducido el 38,26% por empleado y el número de empleados aumentó un 14,29%.

Consumo de Combustible del vehículo del Área Técnica de Operaciones

Control y Seguimiento: La función principal de este departamento es la de actualizar la documentación que está en los aviones. Este departamento está en dos bases: Madrid y Palma de Mallorca y cuentan con un total de dos vehículos, uno en cada base.

El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de diésel, está relativizado por el total de tripulantes de vuelo de la compañía. El consumo de combustible por tripulante de vuelo ha disminuido un 7,43% comparado con la media



histórica debido al aumento de empleados del 11,03%. Comparando el dato con el año 2015, la reducción ha sido de 8,04% y el número de empleados aumentó un 6,33%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 ATOPS

- A** 11,228 MWh Consumidos
- B** 594,92 Empleados
- R** 0,0189 MWh / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 ATOPS

- A** 11,4824 MWh Consumidos
- B** 559,50 Empleados
- R** 0,0205 MWh / Empleado

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

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 ATOPS MAD

- A** 6,08 MWh Consumidos
- B** 594,92 Empleados
- R** 0,01021 MWh / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 ATOPS MAD

- A** 5,76 MWh Consumidos
- B** 559,50 Empleados
- R** 0,01029 MWh / Empleado

El consumo de combustible del Área Técnica de Operaciones de Madrid ha disminuido un 2,34% por empleado con respecto a la media histórica. El consumo en valores absolutos ha aumentado un 8,43%. El consumo de este vehículo está

directamente relacionado con el número de aviones a los que hay que cambiar la documentación. Comparado con el año 2015, la reducción ha sido de 0,72%; en valores absolutos el aumento ha sido de 5,57%.

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

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 ATOPS PMI

A	5,15 MWh Consumidos
B	594,92 Empleados AEA
R	0,01 MWh / Empleado

El consumo de combustible (MWh) del Área Técnica de Operaciones de Palma ha disminuido un 12,78% por empleado respecto a la media histórica. Si se compara el dato con el año 2015, la reducción ha sido de 15,39%.

Consumo de combustible de los vehículos de la Dirección de Operaciones Lluçmajor

Control y Seguimiento: La Dirección de Operaciones dispone de dos vehículos que utilizan los Jefes de Día que no viven en Mallorca para poder realizar sus desplazamientos entre Lluçmajor, Palma y el aeropuerto.

El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina, está relativizado por el número de veces que se ha utilizado el vehículo. Los Jefes de Día son comandantes que están basados en distintas ciudades, por lo que cuando ejercen esta función, se tienen que desplazar a Lluçmajor. Se contabilizan los días en los que Jefes de Día no basados en Lluçmajor han utilizado el vehículo.

Los dos vehículos de la Dirección de Operaciones tienen una antigüedad superior a los 10 años.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

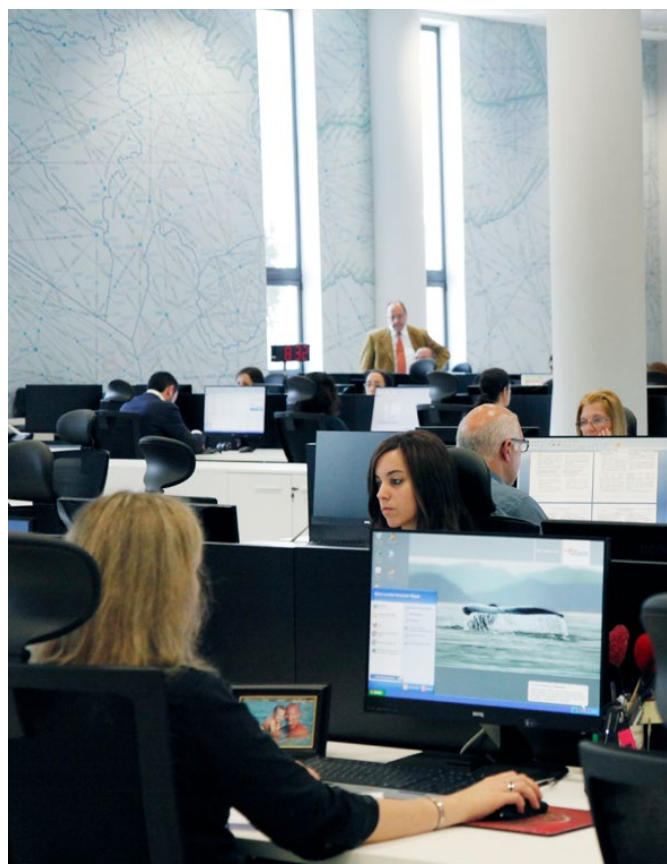
A	3,645 MWh Consumidos
B	190 Empleados
R	0,01918 MWh / Empleado

El consumo de combustible ha aumentado un 0,22% por empleado comparado con la media histórica. Si se compara

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 ATOPS PMI

A	5,73 MWh Consumidos
B	559,50 Empleados
R	0,01 MWh / Empleado



PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

A	3,835 MWh Consumidos
B	263 Empleados
R	0,01458 MWh / Empleado

con el consumo de combustible del año 2015, el aumento es mucho más significativo, del 31,56%.

Consumo de combustible de los vehículos y equipos 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. Los destacamentos de

mantenimiento (AGP, LCG, TFS, TFN y VLC) también disponen de un vehículo.

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

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 MANTENIMIENTO

A	774,23 MWh Consumidos
B	361,58 Empleados
R	2,14 MWh / Empleado

El consumo de combustible de Mantenimiento ha aumentado un 21,91% por empleado respecto a la media histórica y un 18,10% por empleado comparado con el año 2015. El número de empleados aumentó un 14,30% comparado con la media histórica y un 7,53% comparado con el año 2015.

Por bases, la que ha tenido un mayor aumento es la de Madrid, con un consumo por empleado 32,87% superior a la media histórica. Las bases de BCN y PMI han tenido un aumento de

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 MANTENIMIENTO

A	609,62 MWh Consumidos
B	336,25 Empleados
R	1,81 MWh / Empleado

1,92% y 3,50%, respectivamente, del consumo de combustible por empleado comparado con la media histórica. La base de LPA, que incluye el consumo de los destacamentos de TFN y TFS, ha disminuido un 7,07% el consumo de combustible por empleado comparado con la media histórica.

El aumento en el consumo de combustible está determinado por el aumento en el número de mantenimientos realizados.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 MANTENIMIENTO BCN

A	36,01 MWh Consumidos
B	23,00 Empleados
R	1,57 MWh / Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 MANTENIMIENTO LPA

A	54,71 MWh Consumidos
B	27,00 Empleados
R	2,03 MWh / Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 MANTENIMIENTO MAD

A	515,50 MWh Consumidos
B	168,58 Empleados
R	3,06 MWh / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 MANTENIMIENTO BCN

A	28,97 MWh Consumidos
B	18,42 Empleados
R	1,57 MWh / Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 MANTENIMIENTO LPA

A	57,26 MWh Consumidos
B	27,33 Empleados
R	2,09 MWh / Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 MANTENIMIENTO MAD

A	364,11 MWh Consumidos
B	155,25 Empleados
R	2,35 MWh / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 MANTENIMIENTO PMI

A	168,00 MWh Consumidos
B	143,00 Empleados AEA
R	1,17 MWh / Empleado

Consumo de combustible de los vehículos y equipos de las bases de Autohandling

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, los generadores

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 HANDLING

A	305,39 MWh Consumidos
B	67,75 Empleados
R	4,51 MWh / Empleado

En el año 2015, había 8 bases de Autohandling que pasaron a ser 3 en el año 2016.

Si comparamos los valores absolutos, ha habido una disminución muy importante tanto en el consumo total de combustible (-81,84%) como en el número de empleados (-82,39%).

Si analizamos el dato relativizándolo por número de empleados, vemos que ha habido una disminución de

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016 HANDLING LCG

A	89,74 MWh Consumidos
B	28,17 Empleados
R	3,19 MWh / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 MANTENIMIENTO PMI

A	159,27 MWh Consumidos
B	135,25 Empleados AEA
R	1,18 MWh / Empleado

eléctricos para dar energía a los aviones, los vehículos de los coordinadores, 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 diésel 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 2015 HANDLING

A	1.681,44 MWh Consumidos
B	384,75 Empleados
R	4,37 MWh / Empleado

consumo de combustible por empleado de 6,21% con respecto a la media histórica pero un aumento del 3,15% si lo comparamos con el año 2015.

La base que tiene más consumo de combustible por empleado es la de MAH, dado que empezó como autohandling en diciembre de 2015 y aún están aprendiendo el SGMA.

A continuación, se puede ver el consumo de combustible por base de Autohandling:

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015 HANDLING LCG

A	114,35 MWh Consumidos
B	28,67 Empleados
R	3,99 MWh / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016
HANDLING MAH

- A 194,05 MWh Consumidos
- B 26,50 Empleados
- R 7,32 MWh / Empleado

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2016
HANDLING MLN

- A 21,61 MWh Consumidos
- B 13,08 Empleados
- R 1,65 MWh / Empleado

LCG: El consumo de combustible por empleado en la base de LCG ha disminuido un 12,76% comparado con la media histórica y un 20% si se compara con el año 2015. El número de empleados aumentó un 14,06% respecto a la media histórica.

MAH: Esta base de Autohandling abrió en diciembre del año 2015, por lo que no hay datos para poder comparar. Sí que se puede observar que el ratio consumo de combustible/empleado es muy superior al de las otras bases.

MLN: Esta base abrió en julio de 2014, por lo que la comparativa se realizará con el año 2015 al no ser representativo el

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015
HANDLING MAH

- A Sin datos.
- B La base empezó como Autohandling en diciembre de 2015.
- R

INDICADOR BÁSICO CONSUMO COMBUSTIBLE 2015
HANDLING MLN

- A 26,94 MWh Consumidos
- B 13,67 Empleados
- R 1,97 MWh / Empleado

consumo del 2014. Esta base ha disminuido el consumo de combustible un 16% por empleado.

En esta base disponen de un depósito de gasoil que van rellenando a demanda. Lo que se contabiliza es el volumen rellenado cada vez, no el consumo real de los vehículos.

Consumo de combustible de las aeronaves

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



Objeto del Indicador: Llevar un seguimiento del consumo de las aeronaves. El consumo de combustible se obtiene en kg y de la forma detallada más adelante convierten a MWh utilizando el siguiente factor de conversión:

$$1 \text{ kg de queroseno: } 11,91 \text{ kWh}^1 = 0,01191 \text{ MWh}$$

Control y seguimiento: Air Europa utiliza en sus cálculos para el consumo de combustible el consumo real para cada vuelo a partir de las cantidades reportadas por los Comandantes en el Technical Log Page (TLP) procedentes de las lecturas de los indicadores de cantidad de combustible (kg) de cada uno de los tanques del avión.

Estos datos se introducen 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.

El consumo de combustible se calculará utilizando la fórmula siguiente:

Cantidad de combustible que contienen los tanques de la aeronave una vez finalizado el abastecimiento de combustible para el vuelo – cantidad de combustible que contienen los tanques de la aeronave una vez finalizado el abastecimiento del combustible para el vuelo siguiente + abastecimiento de combustible para dicho vuelo siguiente. (transcripción literal de la directiva europea, Método A).

Mediante la información que este sistema proporciona, el Departamento de Sistemas de Gestión 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.

Para las aeronaves no incluidas en el AOC de Air Europa (leasing), se recaban los datos necesarios (TLP) para que la persona designada para realizar el cálculo de las emisiones pueda realizar correctamente el cálculo del consumo de combustible. Los vuelos que se contratan se introducen por

personal de la Dirección Comercial en el Sistema de Control de Operaciones (SCO, que engloba al trazado de operación). Todos los datos serán tratados de acuerdo al método aprobado para Air Europa (método A).

El consumo de combustible de las aeronaves incluidas en el AOC de Air Europa se relativiza el consumo en MWh por piloto de cada flota y por pasajero transportado.

En el caso de las flotas en leasing (ATR y E145) se relativiza sólo por el número de pasajeros transportados al no disponer de los datos de los trabajadores de otras compañías.

Comportamiento ambiental

Air Europa ha realizado 83.674 vuelos y ha transportado a 10.646.267 pasajeros durante el año 2016.

Globalmente, teniendo en cuenta todos los vuelos de Air Europa, el consumo de combustible por pasajero ha aumentado un 1,99% respecto a la media histórica y un 1,68% comparado con el año 2015. El número de pasajeros ha aumentado un 11,09% respecto a la media histórica y 4,35% comparado con el año 2015.

Si analizamos por separado el comportamiento ambiental de la flota Air Europa, es decir, de los aviones incluidos en el AOC de Air Europa, el consumo de combustible por pasajero ha aumentado un 4,18% si se compara con la media histórica y un 4,13% si se compara con el año 2015. El número de pasajeros aumentó un 9,24% respecto a la media histórica y un 4,19% respecto al año 2015.

El consumo de combustible por tripulante de vuelo, ha aumentado un 2,76% respecto a la media histórica y un 2,29% comparado con el año 2015. El número de tripulantes de vuelo aumentó un 6,06% respecto al año 2015 y un 10,75% comparado con la media histórica.

En el caso de las flotas en leasing, se ha dado una disminución de 31,72% en el consumo de combustible por pasajero respecto a la media histórica y un 47,86% comparado con el año 2015. El número de pasajeros aumentó 5,81% comparado con el año 2015 y 39,89% comparado con la media histórica.

¹Dato del IDAE

Flota E-195

El consumo de combustible por pasajero en esta flota se ha incrementado un 11,16% si lo comparamos con la media histórica y un 11,07% si lo comparamos con el año 2015. El número de pasajeros transportados ha disminuido un 1% comparado con la media histórica y un 8,24% comparado con el año 2015.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2016 FLOTA AEA

A	686.439,42 MWh Consumidos
B	2.076.524,00 Pasajeros
R	0,33057 MWh / Pasajero

Flota B-738

El consumo de combustible de la flota B-738 por pasajero transportado ha disminuido un 6,27% respecto a la media histórica, mientras que el número de pasajeros transportado ha aumentado un 7,90%. Si se comparan los datos con el año 2015, el consumo de combustible por pasajero disminuyó un 5% por pasajero y el número de pasajeros transportados aumentó un 6,25%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2016 FLOTA B738

A	1.930.535,96 MWh Consumidos
B	4.961.937,106 Pasajeros
R	0,389 MWh / Pasajero

Flota A330

Para el análisis de la flota A330 se unifican los datos de las flotas A332 y A333, ya que son el mismo modelo de avión pero con pequeñas variaciones.

A lo largo del año 2016, se han devuelto dos aviones A330, incorporándose 5 B787 (más eficiente) para los vuelos de largo radio.

El consumo de combustible de la flota A330 por piloto ha disminuido un 3,32% comparado con la media histórica y un

Si se analiza el consumo de combustible por empleado, éste ha aumentado un 14,95% comparado con la media histórica y un 18,03% comparado con el año 2015.

A lo largo del año 2016, varios aviones de la flota E195 se han traspasado a Air Europa Express, motivo por el que ha disminuido el número de trabajadores. En esta Declaración no se ha tenido en cuenta el traspaso por la dificultad para separar los datos.

PUNTO DE PARTIDA

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2015 FLOTA AEA

A	673.506,78 MWh Consumidos
B	2.263.024,00 Pasajeros
R	0,29761 MWh / Pasajero

El consumo de combustible por piloto también ha disminuido, concretamente un 1,32% respecto a la media histórica. El número de pilotos de esta flota ha aumentado un 2,50% con respecto a la media histórica.

Respecto al número de aviones, durante el año 2016 se han incorporado dos aviones más a esta flota, pasando de 20 a 22 unidades.

PUNTO DE PARTIDA

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2015 FLOTA B738

A	1.913.125,49 MWh Consumidos
B	4.670.054,31 Pasajeros
R	0,409 MWh / Pasajero

4,76% comparado con el año 2015. El número de empleados ha aumentado un 6,54% respecto al año 2015 y un 11,76% comparado con la media histórica.

Realizando el análisis del consumo de combustible por pasajero transportado, éste ha disminuido un 1,80% respecto a la media histórica, con un aumento del 10% en los pasajeros transportados. Comparando los datos con el año 2015, la reducción ha sido mucho menor, de un 0,05%, habiendo aumentado los pasajeros un 1,52%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2016 FLOTA A330

A	4.703.908,26 MWh Consumidos
B	2.700.202,00 Pasajeros
R	1,742 MWh / Pasajero

Flota B-787

Los aviones B787-8 se están incorporando paulatinamente a la flota de Air Europa. Se trata de los aviones más eficientes para los vuelos de largo radio en el mercado, con una reducción estimada por Boeing del 20% en las emisiones de gases a la atmósfera.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2016 FLOTA B787

A	515.152,88 MWh Consumidos
B	256.222,00 Pasajeros
R	2,01 MWh / Pasajero

Flota ATR

Los vuelos que opera esta flota son wet lease con la compañía Swiftair y Aeronova (Air Europa Express).

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2016 FLOTA ATR

A	99.829,74 MWh Consumidos
B	676.817,00 Pasajeros
R	0,147 MWh / Pasajero

Flota E-145

Los vuelos que opera esta flota son wet lease con la compañía Privilege Style.

PUNTO DE PARTIDA

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2015 FLOTA A330

A	4.635.867,48 MWh Consumidos
B	2.659.843,00 Pasajeros
R	1,742 MWh / Pasajero

El primer avión se incorporó en abril y el año 2016 finalizó con 5 aviones.

Dado que este avión se ha incorporado durante el año 2016, no disponemos de datos para poder comparar, con lo que se expondrá únicamente el comportamiento ambiental durante el año relativizado por número de pasajeros transportado y por pilotos de la flota.

PUNTO DE PARTIDA

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2015 FLOTA ATR

A	97.824,35 MWh Consumidos
B	564.110,00 Pasajeros
R	0,173 MWh / Pasajero

El consumo de combustible de esta flota ha disminuido un 6,34% por pasajero comparado con la media histórica. Los pasajeros transportados se han reducido en un 41,47%. Comparado con el año 2015, el consumo por pasajero se redujo un 12,23% y el número de pasajeros descendió un 21,77%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2016 FLOTA E-145

A	18.230,09 MWh Consumidos
B	52.505,00 Pasajeros
R	0,347 MWh / Pasajero

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.

Consumo de papel

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

Objeto del Indicador: El objeto del indicador es realizar un seguimiento del consumo de papel de toda la organización,

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR BÁSICO DE CONSUMO 2016 PAPEL

A	19,82 Toneladas
B	3.502,75 Empleados
R	0,00566 Toneladas / Empleado

El consumo total de papel por empleado de la organización ha disminuido un 25,58% respecto a la media histórica. En valores absolutos, la disminución ha sido del 18,16%.

Por áreas, en el Área Técnica de Operaciones de PMI se ha producido una disminución considerable del consumo de papel, comparándolo tanto con la media histórica como con el año 2015, con una reducción del 36,97% y del 21,38% respectivamente. Esta disminución es debida a que se ha dejado de imprimir la documentación interna para los aviones Embraer que han pasado a formar parte de la flota de Air Europa Express y porque se ha dejado de imprimir parte de la documentación para ATOPS MAD.

Las oficinas centrales de Lluçmajor ocupan el segundo lugar en

PUNTO DE PARTIDA

CONSUMO COMBUSTIBLE POR PASAJERO 2015 FLOTA E-145

A	26.550,19 MWh Consumidos
B	67.115,00 Pasajeros
R	0,395 MWh / Pasajero

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 indicador y del objetivo general de Air Europa de disminuir el 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. A continuación, se expondrá el punto de partida, el control y seguimiento y el comportamiento ambiental para cada una de estas áreas.

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR BÁSICO DE CONSUMO 2015 PAPEL

A	22,66 Toneladas
B	3.593,00 Empleados
R	0,00631 Toneladas / Empleado

la reducción del consumo de papel, con un 27,29% menos de consumo por empleado respecto a la media histórica y un 2,47% menos respecto al año 2015.

Servicios a Bordo de Madrid, a pesar de ser el área donde hay más consumo por empleado, ha disminuido un 3,90% el consumo respecto a la media histórica y un 12,14% menos que el año 2015.

Donde se ha producido un mayor aumento del consumo de papel por empleado es en el Área Técnica de Madrid (57,63%). Esto es debido a anteriormente desde ATOPS PMI se imprimía y enviaba a Madrid gran parte de la documentación que éstos necesitaban; como ahora lo imprimen en Madrid, ha aumentado considerablemente el consumo de papel.

El consumo de papel por empleado en la Jefatura de Escala de Madrid ha aumentado considerablemente (un 40,71%). El aumento es debido a que el Departamento de Crisis, cuyo consumo de papel también se anota con jefatura de escala, ha imprimido los LERAP para todos los nuevos destinos del año 2016: Zúrich, Bogotá, Guayaquil y Córdoba.

Mantenimiento, Handling y Oficinas de Ventas han tenido un aumento en el consumo de papel por empleado más moderado

(11,17%, 15,68% y 8,94% respectivamente comparado con la media histórica). Debido a la incorporación de MAH en diciembre de 2015, no se tienen datos del histórico de esa base, pero sí que dicha adhesión provoca un aumento en el consumo total.

En la siguiente tabla se expresa la disminución de cada área con respecto a la media histórica (media del consumo de papel por empleado de los años 2013 a 2015):

CONSUMO DE PAPEL POR EMPLEADO (KG/EMPLEADO)			
Área	Media Histórica	Consumo año 2016	Diferencia con la media histórica
Oficinas de ventas	23,91	26,05	8,94%
Llucmajor	18,38	13,36	-27,29%
Mantenimiento	15,85	17,62	11,17%
ATOPS MAD	0,04	0,07	57,63%
Jefatura de escala MAD	8,21	11,56	40,71%
SAB MAD	22,45	21,57	-3,90%
ATOPS PMI	10,68	6,73	-36,97%
Handling	13,70	15,84	15,68%
TOTAL ORGANIZACIÓN	7,57	5,66	-25,29%

Agua

Consumo de Agua de las Oficinas de Llucmajor

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

Objeto del Indicador: Llevar un seguimiento del consumo del agua en las instalaciones de Air Europa en Llucmajor. La mayor parte del agua que se consume proviene de un aljibe (aproximadamente el 98% del agua consumida). 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 empleados de Llucmajor, para conocer el consumo por empleado de AEA

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

El consumo de agua por empleado se ha reducido un 60,31% respecto a la media histórica. La reducción en valores absolutos es de 54,41%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 LLUCMAJOR

- A** 1.623,69 m³ de Agua
- B** 360,67 Empleados
- R** 4,502 m³ de Agua / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 LLUCMAJOR

- A** 3.670,55 m³ de Agua
- B** 333,75 Empleados
- R** 10,998 m³ de Agua / Empleado

Consumo de agua en el lavado de los equipos de Handling

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

Objeto del Indicador: Llevar un seguimiento en el consumo del agua que se utiliza para realizar el lavado de equipos y

vehículos las bases de Autohandling. 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.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING

- A** 14,71 m³ de Agua
- B** 67,75 Empleados
- R** 0,217 m³ de Agua / Empleado

Como se ha indicado anteriormente, en el año 2015, había 8 bases de Autohandling que pasaron a ser 3 en el año 2016, por lo que ha habido una disminución en el consumo total de agua (-21,11%) y en el número de empleados (-82,39%).

Sin embargo, si se analiza el agua consumida por lavado, podemos ver un aumento notable de un año a otro. Este

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING

- A** 18,65 m³ de Agua
- B** 384,75 Empleados
- R** 0,048 m³ de Agua / Empleado

aumento lo achacamos a que la base de MAH empezó su actividad en diciembre del año 2015 y aún están en proceso de asimilación del Sistema de Gestión Medioambiental.

A continuación, se puede ver el consumo de agua por empleado y base de Autohandling:

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING LCG

- A** 3,24 m³ de Agua
- B** 28,17 Empleados
- R** 0,115 m³ de Agua / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING LCG

- A** 0,76 m³ de Agua
- B** 28,67 Empleados
- R** 0,0265 m³ de Agua / Empleado

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING MAH

- A** 10,64 m³ de Agua
- B** 26,50 Empleados
- R** 0,401 m³ de Agua / Empleado

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING MAH

- A**
- B** Sin datos.
- R**

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING MLN

- A** 0,83 m³ de Agua
- B** 13,08 Empleados
- R** 0,063 m³ de Agua / Empleado

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING MLN

- A** 0,33 m³ de Agua
- B** 13,67 Empleados
- R** 0,024 m³ de Agua / Empleado

LCG: El consumo de agua por empleado en la base de LCG ha aumentado un 159,58% con respecto a la media histórica. Sin embargo, si se estudia el consumo de agua por lavado, el consumo ha disminuido un 12,48%. El número de lavados en esta base ha aumentado un 238,30% respecto a la media histórica debido a que anteriormente apenas se lavaban los vehículos y a que disponen de tres equipos más que en el año 2015.

MAH: Esta base de Autohandling abrió en diciembre del año 2015, por lo que no hay datos para poder comparar. Sí que se puede observar que el ratio consumo de agua/empleado es muy superior al de las otras bases. Si se estudia el consumo

de agua por lavado, también esta base tiene un consumo muy superior al resto de las bases. El elevado consumo de agua por lavado de esta base es debido a que están en proceso de adaptación al SGMA.

MLN: Esta base abrió en julio de 2014, por lo que la comparativa se realizará con el año 2015 al no ser representativo el consumo del 2014. Esta base ha aumentado notablemente el consumo de agua por empleado, un 162,73% por empleado. También hay un aumento considerable en el consumo de agua por lavado (95,62% más). De la misma manera que en MAH, la incorporación de la base al SGMA es reciente.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING

- A** 14,71 m³ de Agua
- B** 154,00 Lavados
- R** 0,096 m³ de Agua / Lavado

Nota: En el año 2015 sólo se han tenido en cuenta los lavados realizados por las bases de autohandling de LCG y MLN.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING LCG

- A** 3,24 m³ de Agua
- B** 53,00 Lavados
- R** 0,061 m³ de Agua / Lavado

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING MAH

- A** 10,64 m³ de Agua
- B** 83,00 Lavados
- R** 0,128 m³ de Agua / Lavado

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 HANDLING MLN

- A** 0,83 m³ de Agua
- B** 18,00 Lavados
- R** 0,0461 m³ de Agua / Lavado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING

- A** 1,09 m³ de Agua
- B** 29,00 Lavados
- R** 0,038 m³ de Agua / Lavado

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING LCG

- A** 0,76 m³ de Agua
- B** 15,00 Lavados
- R** 0,050 m³ de Agua / Lavado

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING MAH

- A**
- B** Sin datos.
- R**

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 HANDLING MLN

- A** 0,33 m³ de Agua
- B** 14,00 Lavados
- R** 0,023 m³ de Agua / Lavado

En estos cálculos de consumos, no sólo hay que tener en cuenta el total de metros cúbicos sino también factores como las lluvias de la zona, que hacen que se laven los equipos de manera más esporádica, el tamaño de los equipos a lavar y el lavadero utilizado.

Consumo de agua en el lavado exterior de aeronaves

Para este indicador no se ha utilizado el ratio por número de empleados porque lo que se quiere saber es la cantidad de agua utilizada en cada lavado. Los aviones sólo se lavan en 2 aeropuertos: PMI y MAD pues son los únicos que disponen de una zona especialmente acondicionada para dicha actividad 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.

Durante el año 2016 sólo se han realizado lavados en el aeropuerto de Madrid.

Cada tipo de avión tiene un consumo medio de agua en el lavado:

- A332/A333/B787: 4.000 litros
- B738: 2.500 litros
- E195: 1.500 litros

Aspecto 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.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2016 LAVADO AERONAVES

A	309,24 m ³ de Agua
B	109,00 Lavados
R	2,834 m ³ de Agua / Lavado

El número de lavados ha aumentado un 29,76% y el consumo de agua por lavado se ha incrementado un 4,21% respecto al año 2015. Si se compara con la media histórica, el consumo de agua por lavado ha aumentado un 24%, mientras que el número de lavados se ha incrementado un 30,28%.

Residuos

RESIDUOS NO PELIGROSOS

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

Todas las oficinas están provistas de distintos contenedores/basuras para segregar los residuos asimilables a urbanos. En el contrato firmado con las empresas de limpieza que realizan la recogida de estos residuos, está 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 de envases, papel, vidrio y restos orgánicos. Debido a la alta

PUNTO DE PARTIDA

INDICADOR DE CONSUMO DE AGUA 2015 LAVADO AERONAVES

A	228,50 m ³ de Agua
B	84,00 Lavados
R	2,720 m ³ de Agua / Lavado

generación de residuos de papel que hay en las oficinas de Lluçmajor se contrató una empresa para 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 Sistemas de Gestión.

La gestión de los residuos no peligrosos en las Aeronaves presenta una serie de problemas debido al espacio reducido para depositar los residuos que tienen los aviones. Está acordado 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 periódicos, se guarda 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. Los envases se depositan en los waste destinados a ellos. El control operacional de la segregación a bordo se realiza de la siguiente forma:

E-190: 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 basurero fijo del Galley trasero. En el galley delantero dispone de un basurero fijo para los envases.

B-737: Hay basureros fijos, dos para orgánico y dos para envases, tanto en el Galley delantero como trasero. No hay contenedor de papel ya que lo que se genera es poco, básicamente prensa, en relación el resto de residuos y lo

almacenan en un carro porta-containers aparte. También hay un carro "Waste" ubicado en el Galley trasero del avión.

A-332/A-333/B-787: Tienen varios compactadores de envases y el resto de los residuos se segregar según los carros Waste correspondientes.

Se realizan inspecciones periódicas de la segregación a bordo en las aeronaves.



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 gestionados por el gestor. 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 que son introducidos en la herramienta por cada Enlace Medioambiental.

Desde el Departamento de Sistemas de Gestión 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 es el kilogramo, 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.

Se listarán en diferentes tablas los residuos especiales y peligrosos de cada área de la empresa para posteriormente analizar en detalle aquellos que han resultado significativos en la evaluación de aspectos ambientales del año 2016.

Mantenimiento

En esta área es donde se generan más tipos de residuos peligrosos, así como mayor cantidad. La mayoría de los residuos provienen del mantenimiento de las aeronaves y del almacén en la que se guardan los diferentes materiales que se utilizan. También se generan residuos de tóner en las oficinas.

RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS MANTENIMIENTO

Tipo de residuo	kg totales	kg/TMA
Absorbentes	9.819,00	41,50
Aceites	1.774,00	7,50
Adhesivos, Sellantes, Resinas y Siliconas	303,00	1,28
Aerosoles vacíos	98,00	0,41
Baterías Plomo	55,00	0,23
Chatarra	1.114,00	4,71
Combustibles	24.126,00	101,98
Disolventes	78,00	0,33
Eléctricos y electrónicos	1,00	0,00
Envases	12.906,00	54,55
Filtros de Aceite	585,00	2,47
Filtros de Aire	726,00	3,07
Generadores de oxígeno desactivado	255,00	1,08
Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	116,00	0,49
Pinturas	707,00	2,99
Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (mercurio)	1.427,00	6,03
Tóner de Impresión	153,94	0,65

Nota: Se han eliminado del listado aquellos residuos que no se han generado durante el año 2016.

Nota 2: Se ha relativizado por número de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico de la compañía (TMA), que en el año 2016 ha sido de 236,58 TMA.



A continuación, se detallan los residuos generados por base de mantenimiento y en los destacamentos (en kg) los años

2015 y 2016 (se han eliminado del listado los residuos que no se han generado ni en el año 2015 ni en el 2016).

BCN - MANTENIMIENTO DE ALMACÉN Y LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	175,00	383,00
Aceites	42,00	172,00
Aerosoles vacíos	2,00	4,00
Combustibles	1.714,00	3.537,00
Envases	337,00	737,00
Filtros de Aceite	1,00	32,00
Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	0,80	2,00
Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (mercurio)	42,00	93,00
Tóner de Impresión	0,50	0,00

Nota: BCN: Se han eliminado los siguientes residuos del listado porque no se han generado ni en el año 2015 ni el año 2016: Adhesivos, sellantes, resinas y siliconas; Eléctricos y Electrónicos; Filtros de aceite; Filtros de aire; Generadores de

Oxígeno Desactivado; Grasas; Halón; Líquido anticongelante; Madera; Neumáticos; Pilas de botón; Pinturas; Reactivo de laboratorio; VFU; Voluminoso

LPA - MANTENIMIENTO DE ALMACÉN Y LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	323,00	304,00
Aceites	120,00	115,00
Adhesivos, Sellantes, Resinas y Siliconas	5,00	6,00
Aerosoles vacíos	0,00	6,00
Envases	567,00	524,00
Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	8,00	14,00
Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (mercurio)	28,00	21,00
Tóner de Impresión	9,00	10,00

Nota: LPA: Se han eliminado los siguientes residuos del listado porque no se han generado ni en el año 2015 ni el año 2016. Baterías Plomo; Baterías y Acumuladores; Chatarra; Combustibles; Disolventes; Eléctricos y electrónicos; Filtros de Aceite; Filtros de

Aire; Generadores de oxígeno desactivado; Grasas; Halón; Líquido anticongelante; Madera; Neumáticos fuera de uso; Pilas botón (que contienen mercurio); Pinturas; Reactivo de Laboratorio; VFU; Voluminoso

MAD - MANTENIMIENTO DE ALMACÉN Y LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	6.018,00	8.076,00
Aceites	692,00	987,00
Aerosoles vacíos	120,00	79,00
Chatarra	47,00	1.114,00
Combustibles	9.882,00	20.589,00
Disolventes	0,00	31,00
Eléctricos y electrónicos	85,00	1,00
Envases	7.820,00	9.964,00
Filtros de Aceite	430,00	546,00
Filtros de Aire	200,00	726,00
Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	65,00	57,00
Pinturas	230,00	312,00
Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (mercurio)	622,00	1.142,00
Tóner de Impresión	1,82	6,94
Voluminoso (mezcla residuos inertes)	66,00	0,00

Nota: MAD: Se han eliminado los siguientes residuos del listado porque no se han generado ni en el año 2015 ni el año 2016. Adhesivos, Sellantes, Resinas y Siliconas; Baterías Plomo; Baterías y Acumuladores; Generadores de

oxígeno desactivado; Grasas; Halón; Líquido anticongelante; Madera; Neumáticos fuera de uso; Pilas botón (que contienen mercurio); Reactivo de Laboratorio; VFU

PMI - MANTENIMIENTO DE ALMACÉN Y LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	1.332,00	997,00
Aceites	400,00	500,00
Adhesivos, Sellantes, Resinas y Siliconas	214,00	297,00
Aerosoles vacíos	25,00	9,00
Baterías Plomo	13,00	55,00
Combustibles	18,00	0,00
Disolventes	0,00	47,00
Envases	1.238,00	1.228,00
Filtros de Aceite	20,00	7,00
Generadores de oxígeno desactivado	185,00	255,00
Halón	29,00	0,00
Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	63,00	43,00
Pilas botón (que contienen mercurio)	0,10	0,00
Pinturas	269,00	395,00
Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (mercurio)	119,00	149,00
Tóner de Impresión	61,00	137,00

Nota: PMI: Se han eliminado los siguientes residuos del listado porque no se han generado ni en el año 2015 ni el año 2016. Chatarra; Eléctricos y electrónicos; Filtros de Aire; Grasas;

Líquido anticongelante; Madera; Neumáticos fuera de uso; Reactivo de Laboratorio; VFU - Vehículos/Equipos fuera de uso; Voluminoso (mezcla residuos inertes)

AGP - MANTENIMIENTO LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	11,00	21,00
Envases	211,00	222,00
Tubos Fluorescentes y Lamparas de Hg (mercurio)	11,00	14,00

TCI - MANTENIMIENTO LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	20,00	3,00
Envases	117,57	31,00
Tubos Fluorescentes y Lamparas de Hg (mercurio)	10,00	3,00

LCG - MANTENIMIENTO LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	0,00	20,00
Envases	0,00	80,00

VLC - MANTENIMIENTO LÍNEA

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	60,00	15,00
Envases	130,00	120,00
Tubos Fluorescentes y Lamparas de Hg (mercurio)	1,00	5,00

Notas: AGP, TCI, VLC: Se han eliminado los siguientes residuos del listado porque no se han generado ni en el año 2015 ni el año 2016: Aceites; Adhesivos, sellantes, resinas y siliconas; Aerosoles vacíos; Baterías Pb; Baterías y acumuladores; Chatarra; Combustibles; Disolventes; Eléctricos y electrónicos; Filtros de aceite; Filtros de aire; Generadores de Oxígeno

Desactivado; Grasas; Halón; Líquido anticongelante; Madera; Neumáticos; Pilas; Pinturas; Reactivo de laboratorio; Tóner de impresión; VFU; Voluminoso

LCG: Se han eliminado los siguientes residuos del listado porque no se han generado ni en el año 2015 ni el año 2016: Aceites;

Adhesivos, sellantes, resinas y siliconas; Aerosoles vacíos; Baterías Pb; Baterías y acumuladores; Chatarra; Combustibles; Disolventes; Eléctricos y electrónicos; Filtros de aceite; Filtros de aire; Generadores de Oxígeno Desactivado; Grasas; Halón; Líquido anticongelante; Madera; Neumáticos; Pilas; Pinturas; Reactivo de laboratorio; Tóner de impresión; Tubos fluorescentes; VFU; Voluminoso.

Hay que tener en cuenta que anteriormente los datos de LCG - MTO Línea se anotaban en Handling.

Handling

Los únicos residuos especiales y peligrosos que ha generado Handling a lo largo del año 2016 están reflejados en la siguiente tabla:

RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS HANDLING

Tipo de residuo	kg totales	kg/TMA
Neumáticos fuera de uso	77,00	1,14
Tóner de Impresión	3,00	0,04

Oficinas

En las oficinas de ventas, en las oficinas centrales de Lluçmajor y en otros departamentos ubicados en los aeropuertos de Palma y Madrid, los residuos que se generan son aquellos procedentes del trabajo diario de oficina: tóner (de las impresoras), fluorescentes (de la iluminación de las oficinas) y pilas (de algún equipo a pilas), aunque en una cantidad mínima.

En la mayoría de los casos, en las oficinas que se encuentran en los aeropuertos, los fluorescentes gastados se los lleva la

misma empresa contratada por AENA para el mantenimiento de las instalaciones.

Oficinas de Ventas

Las oficinas de ventas sólo han generado dos tipos de residuos peligrosos en los dos últimos años: tubos fluorescentes y tóner de impresión.

A continuación, se detallan los residuos generados (en kg) por cada oficina de ventas de los años 2015 y 2016:

OFICINAS DE VENTAS

Oficinas de ventas	Año	Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (kg)	Tóner de Impresión (kg)
ACE	2015	0,00	0,00
	2016	0,00	0,80
AGP	2015	0,50	2,00
	2016	0,05	2,00
ALC	2015	0,00	4,00
	2016	0,00	2,50
BCN	2015	0,00	5,60
	2016	0,00	2,55
BIO	2015	0,00	1,42
	2016	0,00	2,13
BJZ	2015	0,00	0,40
	2016	0,00	0,00
FUE	2015	0,21	0,81
	2016	0,00	0,00

OFICINAS DE VENTAS

Oficinas de ventas	Año	Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (kg)	Tóner de Impresión (kg)
GRX	2015	0,00	0,00
	2016	0,00	0,70
IBZ	2015	0,00	0,20
	2016	0,00	0,30
LCG	2015	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00
LPA	2015	0,00	0,60
	2016	0,00	0,40
MAD	2015	0,00	13,58
	2016	0,00	32,90
MAH	2015	0,00	2,00
	2016	0,00	0,00
MLN	2015	0,00	5,13
	2016	0,00	0,00
OVD	2015	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00
PMI	2015	0,30	4,20
	2016	0,50	2,00
SCQ	2015	0,00	1,40
	2016	0,00	0,70
SVQ	2015	0,00	0,80
	2016	0,00	2,00
TFN	2015	0,00	0,30
	2016	0,00	0,75
TFS	2015	0,00	1,00
	2016	0,00	0,00
VGO	2015	0,00	0,45
	2016	0,00	6,50
VLC	2015	0,00	0,40
	2016	0,08	1,05
TOTAL	2015	1,01	44,29
	2016	0,63	57,28



Oficinas Centrales de LLucmajor

En las oficinas de LLucmajor se han generado los siguientes residuos en los dos últimos años: eléctricos y electrónicos; papel y cartón; pilas (alcalina y Ni-Cd); tubos fluorescentes y tóner de impresión.

Instrucción de mantenimiento se trata por separado porque genera otra tipología de residuos.

A continuación, se detallan los residuos generados por cada departamento (en kg):

RESIDUOS GENERADOS (kg)

Oficinas de LLucmajor	Año	Eléctricos y electrónicos	Papel y cartón	Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg	Tóner de Impresión
Dirección Calidad, Seguridad Y Medio Ambiente	2015	0,62	134,00	0,00	0,00	1,00
	2016	0,00	70,00	0,60	0,00	2,79
Dirección Comercial	2015	0,00	482,40	0,05	0,44	5,94
	2016	0,00	480,00	0,00	0,00	2,00
Dirección De Operaciones	2015	0,00	480,00	1,93	1,60	1,90
	2016	39,60	360,00	2,58	0,00	4,22
Dirección De Presupuestos Y Control	2015	0,00	8,55	0,00	0,00	0,86
	2016	0,00	9,59	0,00	3,00	2,00
Dirección General	2015	0,00	153,00	0,25	0,00	2,04
	2016	0,00	144,00	0,25	0,00	0,51
Dirección Gestión De Ingresos	2015	0,00	428,00	0,00	0,00	0,60
	2016	0,00	406,50	0,00	0,00	0,65
Jefatura De TCP	2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Marketing, Ventas Y Alianzas	2015	0,00	67,00	0,05	0,00	0,25
	2016	0,00	66,00	0,00	0,00	1,14
Relaciones Con Clientes	2015	0,00	260,80	0,00	0,00	3,90
	2016	0,00	237,60	0,00	0,00	13,50
Subdirección De Handling	2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subdirección De Servicios A Bordo	2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00	0,25	0,00	0,00
TOTAL	2015	0,62	2013,75	2,279	2,04	16,48
	2016	39,6	1773,69	3,678	3,00	26,794

INSTRUCCIÓN DE MANTENIMIENTO LLUCMAJOR

Tipo de residuo	2015	2016
Absorbentes	17,00	8,00
Adhesivos, Sellantes, Resinas y Siliconas	6,00	0,00
Aerosoles vacíos	4,00	0,00
Disolventes	5,00	0,00
Eléctricos y electrónicos	0,00	0,00
Envases	14,00	7,00
Generadores de oxígeno desactivado	12,00	0,00
Papel y cartón	240,00	230,40
Pilas (Alcalinas + Ni-Cd)	0,00	0,00
Pinturas	8,00	0,00
Reactivo de Laboratorio	2,00	0,00
Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (mercurio)	0,00	0,00
Tóner de Impresión	1,28	2,29

Oficinas Aeropuertos

Al igual que sucede con las oficinas de ventas, en las oficinas de los aeropuertos sólo se han generado dos tipos de residuos

en el año 2015 y 2016 (fluorescentes y tóner de impresión). A continuación, se detalla un listado con cada departamento y los residuos generados (en kg):

RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS (kg)

Oficinas	Año	Tubos Fluorescentes y Lámparas de Hg (kg)	Tóner de Impresión (kg)
MAD - Área Técnica de Operaciones Aeropuerto	2015	0,00	0,00
	2016	0,00	0,98
MAD - Jefatura Escala	2015	2,40	0,45
	2016	0,00	0,00
MAD - Subdirección de Servicios A Bordo	2015	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00
PMI - Área Técnica de Operaciones Aeropuerto	2015	0,60	1,25
	2016	0,00	1,29
TOTAL	2015	3,00	2,50
	2016	0,00	2,27

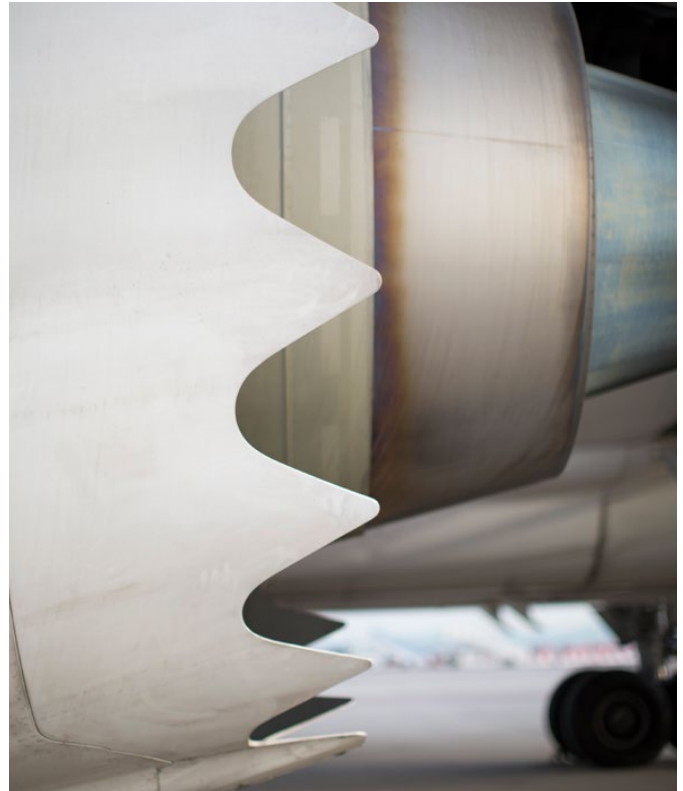
A continuación, se exponen los indicadores de los residuos que han resultado significativos a raíz de la evaluación de aspectos realizada sobre el comportamiento ambiental de la empresa en el 2016:

- Residuos de absorbentes de mantenimiento aeronáutico
- Residuos de envases contaminados de mantenimiento aeronáutico
- Residuos de filtros de aceite de Mantenimiento
- Residuo de tóner de impresión. Si bien ha resultado significativo en mantenimiento, oficinas de ventas y central de Lluçmajor, se analizará la generación de este residuo en toda la organización

Residuos de Absorbentes de Mantenimiento

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

Objeto del Indicador: Hacer seguimiento del residuo de trapos absorbentes generados en el departamento de 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 utilizarse, generan un residuo peligroso el cual es gestionado a través de un gestor autorizado.



Control y Seguimiento: 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 2016

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2016

A	9.819,00 Kg
B	236,58 Empleados
R	41,5 Kg / Empleado

En términos globales, la generación de residuos de absorbentes en mantenimiento ha aumentado un 24,24% por TMA con respecto a la media histórica. Comparado con el año 2015, el aumento ha sido menor, de 14,03%. El número de TMA ha aumentado también, concretamente un 16,26% comparado con la media histórica y un 8,19% comparado con el año 2015.

Por bases, la generación de residuos de absorbentes por TMA es muy dispar, siendo de 54,72 kg/TMA en MAD y de 13,82 kg/

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2015

A	7.959,00 Kg
B	218,67 Empleados
R	36,4 Kg / Empleado

TMA en LPA. La generación de este residuo está totalmente ligada al número de aviones revisados y hay que tener en cuenta que es en Madrid donde más revisiones se realizan.

La única base que ha reducido la generación de este residuo es PMI, que ha pasado de 31,47 kg/TMA en 2015 a 22,16 kg/TMA en 2016, con una reducción del 29,59%

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2016 BCN

A	383,00 Kg
B	22,00 Empleados
R	17,41 Kg / Empleado

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2016 LPA

A	304,00 Kg
B	22,00 Empleados
R	13,82 Kg / Empleado

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2016 MAD

A	8.076,00 Kg
B	147,58 Empleados
R	54,72 Kg / Empleado

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2016 PMI

A	997,00 Kg
B	45,00 Empleados
R	22,16 Kg / Empleado

BCN: Esta base es la que más ha aumentado la generación de este residuo por TMA, siendo un 97,92% mayor a la media histórica. Comparado con el año 2015, el aumento es de 73,30%. En esta base ha aumentado mucho el número de revisiones que se realizan, sobre todo, a la flota A330.

LPA: Esta base es la que genera menos kg de residuo por TMA, con una reducción con respecto al año 2015 del 4,47%. Comparado con la media histórica, la generación de residuos de absorbentes ha aumentado un 14,50%.

MAD: En Madrid se ha incrementado la generación de este residuo por TMA un 27,95% comparado con la media histórica. Realizando la comparación con el año 2015, el aumento es de 24,19%.

PMI: La única base que ha reducido la generación de este residuo es la de PMI, con una reducción del 15,96% con

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2015 BCN

A	175,00 Kg
B	17,42 Empleados
R	10,05 Kg / Empleado

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2015 LPA

A	323,00 Kg
B	22,33 Empleados
R	14,46 Kg / Empleado

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2015 MAD

A	6.018,00 Kg
B	136,58 Empleados
R	44,06 Kg / Empleado

RESIDUOS ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2015 PMI

A	1.332,00 Kg
B	42,33 Empleados
R	31,47 Kg / Empleado

respecto a la media histórica y un 29,59% comparándolo con el año 2015.

Destacamentos²: Los destacamentos de mantenimiento de **VLC** y **TCI** han reducido notablemente la generación de residuos de absorbentes. En el caso de VLC, hay una reducción de 73,05% comparado con la media histórica y en TCI una disminución de 92,18%.

En el caso de **LCG**, no podemos comentar la evolución dado que anteriormente se contabilizaban los residuos de mantenimiento junto con los de Handling.

En **AGP**, ha habido un aumento del 250% con respecto a la media histórica y un 90,91% si se compara con el año 2015.

²En los destacamentos se trabaja con kg de residuo absolutos, ya que no se puede relativizar por empleado. Los empleados de los destacamentos de AGP, LCG y VLC pertenecen a la base de PMI y en los destacamentos de TFN y TFS salen de LPA.

Residuos de Envases Contaminados de Mantenimiento

Aspectos sobre los 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.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 ENVASES CONTAMINADOS

A	12.906,00 Kg
B	236,58 Empleados
R	54,55 Kg / Empleado

La generación de envases contaminados por TMA en el departamento de mantenimiento ha aumentado un 19,11% respecto a la media histórica. El número de TMA aumentó un 16,26%.

Si se compara con el año 2015, la generación de este tipo de residuo por TMA aumentó un 14,29% y el número de TMA aumentó un 8,19%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 ENVASES CONTAMINADOS BCN

A	737,00 Kg
B	22,00 Empleados
R	33,50 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 ENVASES CONTAMINADOS LPA

A	542,00 Kg
B	22,00 Empleados
R	23,82 Kg / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 ENVASES CONTAMINADOS

A	10.437,57 Kg
B	218,67 Empleados
R	47,73 Kg / Empleado

En relación a la generación de este residuo en cada base, sólo en la base de Palma ha habido una reducción, concretamente del 2,45% por empleado comparado con la media histórica. La base que más aumentado es la de Barcelona, con un aumento de 34,27% con respecto a la media histórica.

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 ENVASES CONTAMINADOS BCN

A	337,00 Kg
B	17,42 Empleados
R	19,35 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 ENVASES CONTAMINADOS LPA

A	567,00 Kg
B	22,33 Empleados
R	25,39 Kg / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 ENVASES CONTAMINADOS MAD

A	9.964,00 Kg
B	147,58 Empleados
R	67,51 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 ENVASES CONTAMINADOS PMI

A	1.228,00 Kg
B	45,00 Empleados
R	27,29 Kg / Empleado

BCN: En esta base ha aumentado la generación de residuo de envases contaminados por TMA un 34,27% respecto a la media histórica. Si lo comparamos con el año 2015, el aumento ha sido mucho mayor, alcanzando un 73,13%. El número de TMA en esta base también ha aumentado, concretamente un 37,26% respecto a la media histórica y 26,32% comparado con el año 2015.

LPA: En esta base se ha dado un incremento en la producción de residuos de envases contaminados si se compara con la media histórica (4,56% más); sin embargo, si se compara con el año 2015, la generación de este residuo ha disminuido un 6,18%. El número de TMA se ha reducido un 10,51% comparado con la media histórica.

MAD: En la base de Madrid se ha incrementado la generación de este residuo un 22,27% por TMA comparado con la media histórica. El número de empleados ha aumentado un 23,56% comparándolo también con la media histórica.

Si se compara con el año 2015, el aumento es sensiblemente inferior, del 17,92%.

PMI: Esta base es la única que ha reducido la generación de residuos de envases contaminados. Comparado con la media histórica, la reducción es del 2,45%; y comparado con el año 2015, la reducción es mayor, del 6,69%.

Destacamentos³: Los destacamentos de mantenimiento de **VLC** y **TCI** han reducido notablemente la generación de residuos de envases contaminados. En el caso de VLC, hay una reducción de 32% comparado con la media histórica y en TCI una disminución de 82%.

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 ENVASES CONTAMINADOS MAD

A	7.820,00 Kg
B	136,58 Empleados
R	57,25 Kg / Empleado

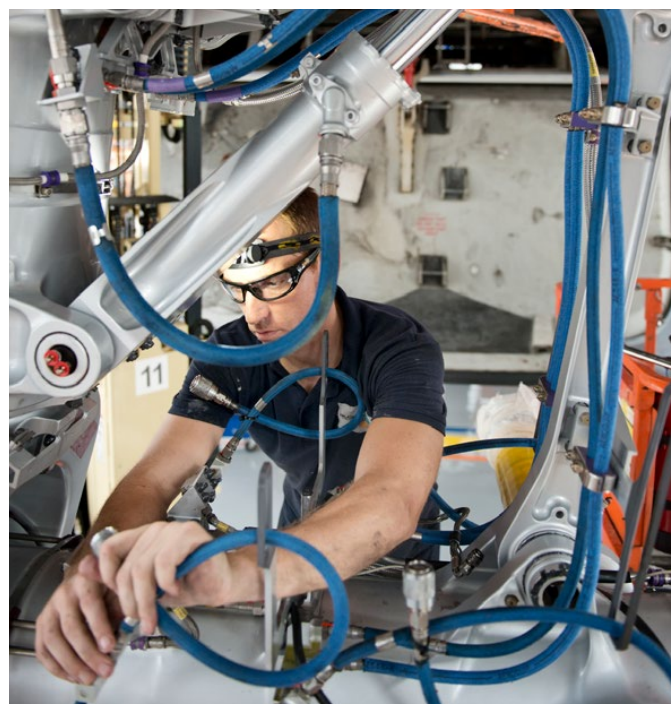
RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 ENVASES CONTAMINADOS PMI

A	1.238,00 Kg
B	42,33 Empleados
R	29,24 Kg / Empleado

En el caso de **LCG**, no podemos comentar la evolución dado que anteriormente se contabilizaban los residuos de mantenimiento junto con los de Handling.

En **AGP**, ha habido un aumento del 13% con respecto a la media histórica y un 5% si se compara con el año 2015.

³ En los destacamentos se trabaja con kg de residuo absolutos, ya que no se puede relativizar por empleado. Los empleados de los destacamentos de AGP, LCG y VLC pertenecen a la base de PMI y en los destacamentos de TFN y TFS salen de LPA..



Residuos de Filtros de Aceite de Mantenimiento

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

Objeto del Indicador: Hacer seguimiento del residuo de filtros de aceite generado por el departamento de mantenimiento aeronáutico, entre el número total de empleados de cada base. Durante el mantenimiento de los aviones, se realizan diferentes tareas, no sólo en caso de averías, sino que

también se realizan 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 y Seguimiento: El análisis se realiza en kilogramos de filtros de aceite, entre el número total de TMA de las bases donde se realiza mantenimiento aeronáutico. El enlace medioambiental de cada base registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 FILTROS DE ACEITE

A	585,00 Kg
B	236,58 Empleados
R	2,47 Kg / Empleado

La generación de residuos de filtros de aceite por TMA ha aumentado un 96,97% con respecto a la media histórica. Comparado con el año 2015, el aumento ha sido mucho menor, de un 19,89%.

El hecho de que haya incrementado tanto la generación de este residuo viene determinado por el aumento en el número de revisiones realizadas así como en la cancelación de la

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 FILTROS DE ACEITE

A	451,00 Kg
B	218,67 Empleados
R	2,06 Kg / Empleado

subcontratación en el mantenimiento de las aeronaves. La base que más ha aumentado, con mucha diferencia, es la de BCN, ya que se están realizando muchas más revisiones a la flota A330 en esta base.

En LPA no se realizan cambios de filtros de aceite, por lo que no se genera este residuo.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 FILTROS DE ACEITE BCN

A	32,00 Kg
B	22,00 Empleados
R	1,45 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 FILTROS DE ACEITE LPA

A	0,00 Kg
B	22,00 Empleados
R	0,00 Kg / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 FILTROS DE ACEITE BCN

A	1,00 Kg
B	17,42 Empleados
R	0,06 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 FILTROS DE ACEITE LPA

A	0,00 Kg
B	22,33 Empleados
R	0,00 Kg / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 FILTROS DE ACEITE MAD

A	546,00 Kg
B	147,58 Empleados
R	3,70 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 FILTROS DE ACEITE PMI

A	7,00 Kg
B	45,00 Empleados
R	0,16 Kg / Empleado

BCN: En esta base se ha aumentado la generación de residuo de filtros de aceite un 4.896% comparado con la media histórica. Si lo comparamos con el año 2015, el aumento ha sido de 2.433%. Este aumento tan acusado, como se comentó anteriormente, es debido al aumento en el número de revisiones realizadas a los A330 en esta base.

LPA: En esta base no se realizan cambios de filtros de aceite, por lo que no se genera este tipo de residuo.

MAD: En la base de Madrid se ha incrementado la generación de este residuo un 88,58% por TMA comparado con la media histórica. Si se compara con el año 2015, el aumento es notablemente inferior, del 17,51%. Al igual que sucede en BCN, en esta base han aumentado el número de revisiones y se ha dejado de subcontratar este servicio.

PMI: Esta base es la única que ha reducido la generación de residuos de filtros de aceite. Tanto si lo comparamos con la media histórica como si lo comparamos con el año 2015, la reducción por TMA ha sido del 67%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN

A	245,57 Kg
B	3.502,75 Empleados
R	0,0701 Kg / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 FILTROS DE ACEITE MAD

A	430,00 Kg
B	136,58 Empleados
R	3,15 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 FILTROS DE ACEITE PMI

A	20,00 Kg
B	42,33 Empleados
R	0,47 Kg / Empleado

Destacamentos: Los destacamentos de mantenimiento no generan este tipo de residuo porque no se cambian los filtros de aceite en estas bases.

Residuo de tóner de impresión

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

Objeto del Indicador: Hacer seguimiento del residuo tóner de impresión generado por la organización por número total de empleados.

Control y Seguimiento: El análisis se realiza en kilogramos de residuo de tóner entre el número total de empleados. El enlace medioambiental de cada base registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos generados.

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN

A	141,57 Kg
B	3.593,00 Empleados
R	0,0394 Kg / Empleado

La generación de residuo de tóner por empleado ha aumentado un 19,40% si se compara con la media histórica y un 77,93% si lo comparamos con el año 2015.

A lo largo del 2016, se han cambiado muchas impresoras en la organización, por lo que es probable que el año que viene disminuya la generación de este residuo al ser impresoras más eficientes.

Por departamentos, el departamento que más ha aumentado ha sido el de mantenimiento, con un aumento de 93,85% con respecto a la media histórica, seguido del Área Técnica de Operaciones de Madrid (+33%) y de las oficinas de ventas (+32,86%). En estos tres departamentos, la evaluación del aspecto ambiental ha resultado significativa.

Si se compara la generación de residuo de tóner con el consumo de papel, podemos ver una clara relación entre el

aumento del consumo de papel con la generación de residuo de tóner de impresión, siendo un aspecto significativo el consumo de papel en las mismas bases en que lo es el aspecto de residuo de tóner.

Los departamentos que más han reducido han sido SAB MAD, Jefatura de Escala MAD y Handling. En el caso de Handling, si comparamos los datos con el año 2015 y no con la media histórica, obtenemos un aumento de 261% en la generación de este tipo de residuo.

Mantenimiento

Los residuos de tóner de mantenimiento por empleado han aumentado un 93,85% comparado con la media histórica y un 97,95% comparado con el año 2015.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN

- A** 153,94 Kg
- B** 361,58 Empleados
- R** 0,425 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN BCN

- A** 0,00 Kg
- B** 23,00 Empleados
- R** 0,00 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN LPA

- A** 10,00 Kg
- B** 27,00 Empleados
- R** 0,37 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN MAD

- A** 6,94 Kg
- B** 168,58 Empleados
- R** 0,041 Kg / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN

- A** 72,32 Kg
- B** 336,25 Empleados
- R** 0,215 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN BCN

- A** 0,50 Kg
- B** 18,42 Empleados
- R** 0,02714 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN MAD

- A** 9,00 Kg
- B** 27,33 Empleados
- R** 0,32931 Kg / Empleado

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN MAD

- A** 1,82 Kg
- B** 155,25 Empleados
- R** 0,011 Kg / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN PMI

A	137,00 Kg
B	143,00 Empleados
R	0,958 Kg / Empleado

Por bases, la que más ha aumentado la generación de tóner por empleado es la base de MAD, con un aumento de 251,16% comparado con el año 2015. La base que genera más residuos de este tipo en valores absolutos es PMI, siendo también la base que genera más kg/empleado, con 0,96 kg/empleado.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN OFICINA DE VENTAS

A	57,28 Kg
B	126,75 Empleados
R	0,451 Kg / Empleado

Por aeropuertos, la oficina de ventas que ha generado más residuos de tóner por empleado es la de VGO, con 1,30kg/empleado, seguida de la de MAD (1,10kg/empleado).

Área Técnica de Operaciones de Madrid

El Área Técnica de Operaciones de Madrid ha aumentado la generación de residuos de tóner por empleado un 33% con

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

RESIDUOS 2016 TÓNER DE IMPRESIÓN ATOPS MAD

A	0,98 Kg
B	3,00 Empleados
R	0,3267 Kg / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS MANTENIMIENTO 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN PMI

A	61,00 Kg
B	135,25 Empleados
R	0,451 Kg / Empleado

Oficinas de Ventas

El residuo de tóner de impresión en las oficinas de ventas por empleado ha aumentado un 32,86% respecto a la media histórica y un 25,69% si lo comparamos con el año 2015. El número de empleados ha aumentado un 2,91% comparado con el año 2015 y un 10,43% comparado con la media histórica.

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN OFICINA DE VENTAS

A	44,29 Kg
B	123,17 Empleados
R	0,359 Kg / Empleado

respecto a la media histórica, mientras que el número de empleados se ha mantenido constante.

El motivo de este aumento, al igual que sucede con el papel, es debido a que anteriormente se imprimía en el Área Técnica de Operaciones de Palma la mayor parte de la documentación que necesitan en MAD. Este año, la documentación la imprimen directamente en Madrid.

PUNTO DE PARTIDA

RESIDUOS 2015 TÓNER DE IMPRESIÓN ATOPS MAD

A	0,00 Kg
B	3,00 Empleados
R	0,00 Kg / Empleado

Biodiversidad

Aspectos sobre los 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.

Emisiones

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 producen en la operación de los aviones a una altura de hasta 3000 pies (914m), incluyendo el rodaje, despegue y aterrizaje. 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). *(Estas definiciones se han tomado de: Las Directrices del IPCC para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, V1996: Libro de Trabajo)*

Emisiones en crucero (crucero, ascenso y descenso): Incluyen todas las actividades que tienen lugar a altitudes superiores a los 3000 pies. En esta fase es donde se genera la mayor parte de las emisiones. El 90% de los gases se liberan en la troposfera. En esta fase se emite sobre todo CO₂.

En el informe del IPCC del año 2007, se establece que la aviación contribuye en un 2% al total de las emisiones mundiales de CO₂, mientras que contribuye a un 3% de la fuerza radiante total (unidad de medida de efecto invernadero que considera más gases además del CO₂). *(OBSA: Efectos de la aviación en el cambio climático).*

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. La previsión del crecimiento del tráfico aéreo obliga a la búsqueda permanente de una mayor eficiencia energética de los motores.

Los gases emitidos a la atmósfera derivados de la combustión de los motores de las aeronaves son:

- Dióxido de Carbono CO₂
- Dióxido de Azufre SO₂
- Hidrocarburos HC
- Óxidos de Nitrógeno NOx
- Vapor de agua
- Partículas en suspensión
- Monóxido de Carbono CO
- Otros Gases contaminantes

Para poder comparar los efectos de los gases entre sí, se utiliza una unidad de medida común que se denomina CO₂ equivalente, constituyendo un valor de referencia y una métrica útil para comparar los efectos de los diferentes gases de efecto invernadero. Por ejemplo, el poder de calentamiento de una molécula de óxido nítrico (N₂O), tiene un poder de calentamiento 310 veces superior al de una molécula de CO₂.

Control de 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 este sistema proporciona, el Departamento de Sistemas de Gestión 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 los 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.

Los gases emitidos que se analizan en la flota AEA son: CO₂, SO₂, NOx, HC, CO y CO₂ equivalente. Se relativizan las toneladas emitidas por piloto de cada flota y por pasajero transportado.

En el caso de las flotas en leasing (ATR y E145), se analizan los mismos gases, pero al no disponer de los datos de los trabajadores de otras compañías, se relativiza sólo por el número de pasajeros transportados.

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, para el resto de los gases

de efecto invernadero no está contemplado. Es por ello que para el cálculo de los valores de las emisiones de SO₂, NOx, HC, CO, se ha tenido en cuenta la hoja de la base de datos de OACI Emissions Databank según nuestros motores y además considerando que las emisiones no son las mismas en función del ciclo del avión, y que no es posible tener el dato de forma científica, se ha elaborado un modelo propio.

A continuación, se detalla el valor que se ha calculado que se emite por combustible consumido según cada gas.

Tipo de Gas	Índice
H ₂ O	1,236
SO ₂	0,001
NOx	0,02
HC	0,002
CO	0,015

En la actualidad los dos 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 ha recibido cinco unidades en 2016.



Comportamiento ambiental

Air Europa ha realizado 83.674 vuelos y ha transportado a 10.646.267 pasajeros durante el año 2016.

Globalmente, las emisiones de CO₂ por pasajero han aumentado un 2,31% comparado con la media histórica; el número de pasajeros se incrementó en 11,09%.

Comparado con el año 2015, las emisiones de CO₂ aumentaron un 1,88% mientras que el número de pasajeros aumentó un 4,35%.

Si analizamos las emisiones de las flotas AEA, éstas han aumentado un 4% por pasajero, tanto si lo comparamos con la media histórica como con el año 2015. El número de pasajeros aumentó un 9,24% comparado con la media histórica y un 4,19% respecto al año 2015.

Si analizamos las emisiones de las flotas no AEA por separado, podemos ver cómo han disminuido un 31,72% respecto a la media histórica. El número de pasajeros aumentó un 39,86%. Comparando con el año 2015, las emisiones de CO₂ disminuyeron un 47,86% mientras que los pasajeros aumentaron un 5,81%.

Flota E-195

Air Europa cuenta con 11 aviones del tipo Embraer 195 con una antigüedad media de 6,75 años. Estas aeronaves tienen un alcance de 3428 km con una capacidad para 120 pasajeros. Las emisiones de CO₂ por pasajero se han incrementado un 11%, tanto si lo comparamos con la media histórica como

con el año 2015. El número de pasajeros transportados ha disminuido un 1% comparado con la media histórica y un 8,24% comparado con el año 2015.

Si se analizan las toneladas de CO₂ emitidas por empleado, éstas han aumentado un 14,95% comparado con la media histórica y un 18% comparado con el año 2015.

A lo largo del año 2016, varios aviones de la flota E195 se han traspasado a Air Europa Express, motivo por el que ha disminuido el número de trabajadores. En esta Declaración no se ha tenido en cuenta el traspaso por la dificultad para separar los datos.



11 aviones

Longitud: 38,67 m

Envergadura: 28,72 m

Alcance: 3.428 km

Capacidad: 108 (turista) + 12 (Business)

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E195 - CO₂**

- A** 181.551,99 Toneladas
- B** 2.076.524,00 Pasajeros
- R** 0,087 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E195 - SO₂**

- A** 57,64 Toneladas
- B** 2.076.524,00 Pasajeros
- R** 0,00003 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E195 - CO₂**

- A** 178.131,52 Toneladas
- B** 2.263.024,00 Pasajeros
- R** 0,078 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E195 - SO₂**

- A** 56,55 Toneladas
- B** 2.263.024,00 Pasajeros
- R** 0,00002 Toneladas / Pasajero

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES POR PASAJERO 2016 E195 - CO₂e

A	183.413,62 Toneladas
B	2.076.524,00 Pasajeros
R	0,08833 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 E195 - NO_x

A	1.152,71 Toneladas
B	2.076.524,00 Pasajeros
R	0,00056 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 E195 - HC

A	115,27 Toneladas
B	2.076.524,00 Pasajeros
R	0,00006 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 E195 - CO

A	864,53 Toneladas
B	2.076.524,00 Pasajeros
R	0,00042 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES POR PASAJERO 2015 E195 - CO₂e

A	179.958,07 Toneladas
B	2.263.024,00 Pasajeros
R	0,07952 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 E195 - NO_x

A	1.130,99 Toneladas
B	2.263.024,00 Pasajeros
R	0,00050 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 E195 - HC

A	113,10 Toneladas
B	2.263.024,00 Pasajeros
R	0,00005 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 E195 - CO

A	848,25 Toneladas
B	2.263.024,00 Pasajeros
R	0,00037 Toneladas / Pasajero

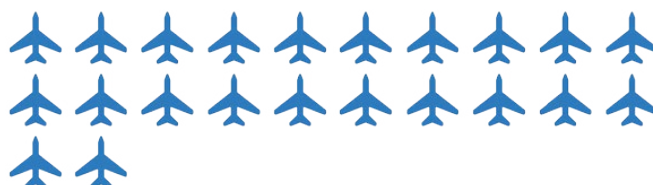
Flota B-738

La flota del Boeing 737-800 está compuesta por un total de 22 aviones con una antigüedad media de 8,23 años. Estos aviones tienen un alcance 4.630 km y una capacidad media para 180 pasajeros.

Las emisiones de CO₂ de esta flota por pasajero transportado han disminuido un 6,27% respecto a la media histórica; el número de pasajeros transportado ha aumentado un 7,90%. Si se comparan los datos con el año 2015, las emisiones disminuyeron un 5% por pasajero y el número de pasajeros transportados aumentó un 6,25%.

Las emisiones por piloto también han disminuido, concretamente un 1,32% respecto a la media histórica. El número de pilotos de esta flota ha aumentado un 2,50% con respecto a la media histórica.

Respecto al número de aviones, durante el año 2016 se han incorporado dos aviones más a esta flota, pasando de 20 a 22 unidades.



22 aviones

Longitud: 39,5 m

Envergadura: 34,3 m

Alcance: 4.630 km

Capacidad: 168 (turista) + 12 (Business)

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B738 - CO₂**

- A** 510.595,15 Toneladas
- B** 4.961.937,00 Pasajeros
- R** 0,103 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B738 - SO₂**

- A** 162,09 Toneladas
- B** 4.961.937,00 Pasajeros
- R** 0,00003 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B738 - CO₂e**

- A** 515.830,78 Toneladas
- B** 4.961.937,00 Pasajeros
- R** 0,104 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B738 - NO_x**

- A** 3.241,87 Toneladas
- B** 4.961.937,00 Pasajeros
- R** 0,00065 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B738 - HC**

- A** 321,26 Toneladas
- B** 4.961.937,00 Pasajeros
- R** 0,00007 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B738 - CO**

- A** 2.431,41 Toneladas
- B** 4.961.937,00 Pasajeros
- R** 0,00049 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
B738 - CO₂**

- A** 505.990,37 Toneladas
- B** 4.670.054,31 Pasajeros
- R** 0,108 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
B738 - SO₂**

- A** 160,63 Toneladas
- B** 4.670.054,31 Pasajeros
- R** 0,00003 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
B738 - CO₂e**

- A** 511.178,78 Toneladas
- B** 4.670.054,31 Pasajeros
- R** 0,109 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
B738 - NO_x**

- A** 3.212,64 Toneladas
- B** 4.670.054,31 Pasajeros
- R** 0,00069 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
B738 - HC**

- A** 321,64 Toneladas
- B** 4.670.054,31 Pasajeros
- R** 0,00007 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
B738 - CO**

- A** 2.409,48 Toneladas
- B** 4.670.054,31 Pasajeros
- R** 0,00052 Toneladas / Pasajero

Flota A330

Para el análisis de la flota A330 se unifican los datos de las flotas A332 y A333, ya que son el mismo modelo de avión pero con pequeñas variaciones.

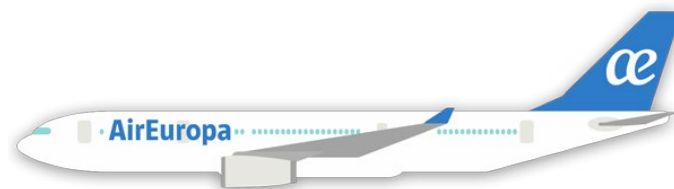
Air Europa dispone de un total de 15 aviones A330, de los que 3 son A333 y 12 A332 y tienen una antigüedad media de 10,32 años. Estos aviones tienen un alcance de 12.500 km (larga distancia) y una capacidad media para 299 pasajeros.

A lo largo del año 2016, se han devuelto dos aviones A330, incorporándose 5 B787 (más eficiente) para los vuelos de largo radio.

Las emisiones de CO2 del A330 por pasajero han disminuido un 1,80% respecto a la media histórica, con un aumento del 10% en los pasajeros transportados. Comparando los datos con el año 2015, la reducción ha sido mucho menor, de un 0,05%, habiendo aumentado los pasajeros un 1,52%.

Realizando el análisis de emisiones de CO2 por piloto, éstas han disminuido un 3,32% comparado con la media histórica y

un 4,76% comparado con el año 2015. El número de empleados ha aumentado un 6,54% respecto al año 2015 y un 11,76% comparado con la media histórica.



15 aviones

Longitud: 58,8 m

Envergadura: 60,3 m

Alcance: 12.500 km

Capacidad: 275 (turista) + 24 (Business)

Wi-Fi: Internet disponible en todo el avión

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES POR PASAJERO 2016 A330 - CO₂

A	1.244.106,72 Toneladas
B	2.700.202,00 Pasajeros
R	0,461 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 A330 - SO₂

A	394,95 Toneladas
B	2.700.202,00 Pasajeros
R	0,00018 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 A330 - CO_{2e}

A	1.256.863,75 Toneladas
B	2.700.202,00 Pasajeros
R	0,465 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES POR PASAJERO 2015 A330 - CO₂

A	1.226.111,05 Toneladas
B	2.659.843,00 Pasajeros
R	0,46 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 A330 - SO₂

A	389,24 Toneladas
B	2.659.843,00 Pasajeros
R	0,00015 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 A330 - CO_{2e}

A	1.238.683,55 Toneladas
B	2.659.843,00 Pasajeros
R	0,466 Toneladas / Pasajero

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
A330 - NOx**

- A** 7.899,09 Toneladas
- B** 2.700.202,00 Pasajeros
- R** 0,00293 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
A330 - HC**

- A** 789,91 Toneladas
- B** 2.700.202,00 Pasajeros
- R** 0,00029 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
A330 - CO**

- A** 5.924,32 Toneladas
- B** 2.700.202,00 Pasajeros
- R** 0,00219 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
A330 - NOx**

- A** 7.784,83 Toneladas
- B** 2.659.843,00 Pasajeros
- R** 0,00293 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
A330 - HC**

- A** 778,48 Toneladas
- B** 2.659.843,00 Pasajeros
- R** 0,00029 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
A330 - CO**

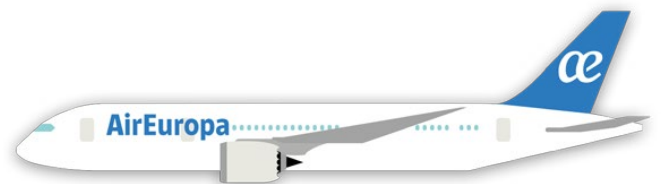
- A** 5.838,62 Toneladas
- B** 2.659.843,00 Pasajeros
- R** 0,00220 Toneladas / Pasajero

Flota B787

Los aviones B787-8 se están incorporando paulatinamente a la flota de Air Europa. Se trata de los aviones más eficientes para los vuelos de largo radio en el mercado, con una reducción estimada por Boeing del 20% en las emisiones de gases a la atmósfera.

El primer avión se incorporó en abril y el año 2016 finalizó con 5 aviones. El B787-8 tiene un alcance de 14.700 km y una capacidad para 296 pasajeros.

Dado que este avión se ha incorporado durante el año 2016, no disponemos de datos para poder comparar, con lo que se expondrá únicamente el comportamiento ambiental durante el año relativizado por número de pasajeros transportado.



5 aviones

Longitud: 57 m

Envergadura: 60 m

Alcance: 14.700 km

Capacidad: 274 (turista) + 22 (Business)

Wi-Fi: Internet disponible en todo el avión

Tenemos encargadas un total de 19 unidades.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B787 - CO₂**

- A** 136.249,50 Toneladas
- B** 256.222,00 Pasajeros
- R** 0,532 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
B787 - SO₂**

- A** 43,25 Toneladas
- B** 256.222,00 Pasajeros
- R** 0,00017 Toneladas / Pasajero

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES POR PASAJERO 2016 B787 - CO₂e

A	137.646,60 Toneladas
B	256.222,00 Pasajeros
R	0,537 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 B787 - NOX

A	865,08 Toneladas
B	256.222,00 Pasajeros
R	0,00338 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 B787 - HC

A	86,51 Toneladas
B	256.222,00 Pasajeros
R	0,00034 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 B787 - CO

A	648,81 Toneladas
B	256.222,00 Pasajeros
R	0,00253 Toneladas / Pasajero

Flota ATR

Los aviones ATR son aviones turbohélice que se utilizan en los vuelos regionales. Tienen una capacidad media de 66 pasajeros.

Los vuelos que opera esta flota son wet lease con la compañía Swiftair y Aeronova (Air Europa Express).

Las emisiones de CO₂ por pasajero han disminuido un 25,11% comparado con la media histórica; con un aumento en el número de pasajeros transportados de 63,96%. Comparando los datos con el año 2015, las emisiones se han reducido en un 14,94% y el número de pasajeros se ha incrementado en un 19,98%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES POR PASAJERO 2016 ATR - CO₂

A	26.403,72 Toneladas
B	676.817,00 Pasajeros
R	0,039 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES POR PASAJERO 2015 ATR - CO₂

A	25.872,94 Toneladas
B	564.110,00 Pasajeros
R	0,046 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 ATR - SO₂

A	8,38 Toneladas
B	676.817,00 Pasajeros
R	0,00001 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 ATR - SO₂

A	8,21 Toneladas
B	564.110,00 Pasajeros
R	0,00001 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2016 ATR - CO₂e

A	26.674,07 Toneladas
B	676.817,00 Pasajeros
R	0,039 Toneladas / Pasajero

EMISIONES POR PASAJERO 2015 ATR - CO₂e

A	26.138,24 Toneladas
B	564.110,00 Pasajeros
R	0,046 Toneladas / Pasajero

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
ATR - NO_x**

- A** 167,64 Toneladas
- B** 676.817,00 Pasajeros
- R** 0,00025 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
ATR - HC**

- A** 16,76 Toneladas
- B** 676.817,00 Pasajeros
- R** 0,00002 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
ATR - CO**

- A** 125,73 Toneladas
- B** 676.817,00 Pasajeros
- R** 0,00019 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
ATR - NO_x**

- A** 164,27 Toneladas
- B** 564.110,00 Pasajeros
- R** 0,00029 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
ATR - HC**

- A** 16,43 Toneladas
- B** 564.110,00 Pasajeros
- R** 0,00003 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
ATR - CO**

- A** 123,20 Toneladas
- B** 564.110,00 Pasajeros
- R** 0,00022 Toneladas / Pasajero

Flota ERJ 145

El ERJ 145 es un reactor con un alcance de 2500 km y una capacidad para 50 pasajeros.

Los vuelos que opera esta flota son wet lease con la compañía Privilege Style.

Las emisiones de CO₂ de esta flota han disminuido un 6,34% por pasajero comparado con la media histórica. Los pasajeros transportados se han reducido en un 41,47%. Comparado con el año 2015, las emisiones se redujeron un 12,23% y el número de pasajeros descendió un 21,77%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E145 - CO₂**

- A** 4.821,56 Toneladas
- B** 52.505,00 Pasajeros
- R** 0,092 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E145 - SO₂**

- A** 1,53 Toneladas
- B** 52.505,00 Pasajeros
- R** 0,00003 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E145 - CO₂**

- A** 7.022,09 Toneladas
- B** 67.115,00 Pasajeros
- R** 0,105 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E145 - SO₂**

- A** 2,23 Toneladas
- B** 67.115,00 Pasajeros
- R** 0,000033 Toneladas / Pasajero

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E145 - CO₂e**

- A** 4.871,00 Toneladas
- B** 52.505,00 Pasajeros
- R** 0,093 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E145 - NO_x**

- A** 30,61 Toneladas
- B** 52.505,00 Pasajeros
- R** 0,00058 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E145 - HC**

- A** 3,06 Toneladas
- B** 52.505,00 Pasajeros
- R** 0,00006 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2016
E145 - CO**

- A** 22,96 Toneladas
- B** 52.505,00 Pasajeros
- R** 0,00044 Toneladas / Pasajero

PUNTO DE PARTIDA

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E145 - CO₂e**

- A** 7.094,09 Toneladas
- B** 67.115,00 Pasajeros
- R** 0,106 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E145 - NO_x**

- A** 44,58 Toneladas
- B** 67.115,00 Pasajeros
- R** 0,00066 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E145 - HC**

- A** 4,46 Toneladas
- B** 67.115,00 Pasajeros
- R** 0,00006 Toneladas / Pasajero

**EMISIONES POR PASAJERO 2015
E145 - CO**

- A** 33,44 Toneladas
- B** 67.115,00 Pasajeros
- R** 0,00050 Toneladas / Pasajero



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 diésel.

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 la mayor parte de los gases de combustión emitidos están compuestos por CO₂ y vapor de agua, también contiene otros gases nocivos o tóxicos y/o con efectos importantes sobre el clima.

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

Se ha considerado que 1 L de diésel 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 afectan a la calidad del aire en los alrededores de los aeropuertos y tienen una repercusión directa 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 los 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 mensualmente, el cálculo del indicador es anual.

Emisiones de CO₂ de los vehículos de Oficinas de Aeropuertos

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.

Vehículo Servicios a Bordo Madrid

Este departamento tiene dos vehículos con una antigüedad media de 2,34 años.

Las emisiones de CO₂ de estos vehículos por empleado han disminuido un 2,34% respecto a la media histórica y un 0,72% comparado con el año 2015.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ 2016 SAB MAD

A	3,69 Toneladas
B	6,67 Empleados
R	0,553 Toneladas / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ 2015 SAB MAD

A	3,02 Toneladas
B	6,00 Empleados
R	0,504 Toneladas / Empleado

Área Técnica de Operaciones Madrid

Este departamento tiene un vehículo con una antigüedad de 3,47 años. Se utiliza para transportar la documentación técnica a las aeronaves.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ 2016 ATOPS MAD

A	1,59 Toneladas
B	594,92 Empleados
R	0,0027 Toneladas / Empleado

Área Técnica de Operaciones PMI

Este departamento tiene un vehículo con una antigüedad de 1,21 años. Se utiliza para transportar la documentación técnica a las aeronaves.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ 2016 ATOPS PMI

A	1,344 Toneladas
B	594,92 Empleados
R	0,0023 Toneladas / Empleado

Vehículos Jefatura de Escala de Madrid

La Jefatura de Escala de MAD cuenta con dos vehículos: uno para que el Jefe de Escala pueda circular en la rampa y hacer el seguimiento correspondiente de la operativa y otro que es utilizado por el personal de LZ (almacén de equipaje). La antigüedad media de estos vehículos es de 13,36 años.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ 2016 JEFATURA ESCALA MAD

A	0,9979 Toneladas
B	8,00 Empleados
R	0,12474 Toneladas / Empleado

Las emisiones de CO₂ por tripulante de vuelo han disminuido un 0,72% respecto a la media histórica y un 2,34% comparado con el año 2015.

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ 2015 ATOPS MAD

A	1,50 Toneladas
B	599,50 Empleados
R	0,0027 Toneladas / Empleado

Las emisiones de CO₂ por empleado han disminuido un 12,78% comparado con la media histórica y un 15,39% respecto al año 2015. En este caso, el número de empleados que se tiene en cuenta contabiliza también al número de pilotos, ya que el departamento se encarga de la documentación que va a bordo de los aviones.

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ 2015 ATOPS PMI

A	1,494 Toneladas
B	599,50 Empleados
R	0,0027 Toneladas / Empleado

Las emisiones de estos vehículos por empleado han disminuido un 46,94% respecto a la media histórica y un 32,72% si se compara con el año 2015. El número de empleados ha aumentado un 32,72% respecto a la media histórica y un 14,29% comparado con el año 2015.

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ 2015 JEFATURA ESCALA MAD

A	1,4143 Toneladas
B	7,00 Empleados
R	0,20204 Toneladas / Empleado

Emisiones de CO₂ del vehículo de la Dirección de Operaciones Lluçmajor

La Dirección de Operaciones dispone de dos vehículos que utilizan los Jefes de Día que no viven en Mallorca para poder realizar sus desplazamientos entre Lluçmajor, Palma y el aeropuerto.

Las emisiones de CO₂ se relativizan por el número de veces que se ha utilizado el vehículo. Los Jefes de Día son comandantes que están basados en distintas ciudades, por lo que cuando ejercen esta función, se tienen que desplazar a Lluçmajor. Se

contabilizan los días en los que Jefes de Día no basados en Lluçmajor han utilizado el vehículo.

Los dos vehículos de la Dirección de Operaciones tienen una antigüedad superior a los 10 años.

Las emisiones de CO₂ de los vehículos de la Dirección de Operaciones por número de usos del vehículo han aumentado un 0,22% comparado con la media histórica. Sin embargo, si se compara con el año 2015, el aumento ha sido del 31,56%.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- A** 0,796 Toneladas
- B** 190 usos de los vehículos
- R** 0,00419 Toneladas / uso del vehículos

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- A** 0,837 Toneladas
- B** 263 usos de los vehículos
- R** 0,00318 Toneladas / uso del vehículos

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. Si bien este aspecto resultó significativo en el año 2015, este año no lo ha sido dada la reducción en las emisiones de CO₂ por empleado del 6,09% respecto a la media histórica.

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.



COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 HANDLING

- A** 79,61 Toneladas
- B** 67,75 Empleados
- R** 1,175 Toneladas / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 HANDLING

- A** 437,11 Toneladas
- B** 384,75 Empleados
- R** 1,136 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 HANDLING LCG

- A** 23,42 Toneladas
- B** 28,17 Empleados
- R** 0,832 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 HANDLING LCG

- A** 29,84 Toneladas
- B** 28,67 Empleados
- R** 1,041 Toneladas / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 HANDLING MAH

A	50,55 Toneladas
B	26,50 Empleados
R	1,907 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 HANDLING MLN

A	5,64 Toneladas
B	13,08 Empleados
R	0,431 Toneladas / Empleado

A nivel global, las emisiones de CO₂ por empleado han disminuido un 6,09% respecto a la media histórica, aunque si se compara con el año 2015, éstas aumentaron un 3,43%. En valores absolutos, la disminución de las emisiones de CO₂ de los vehículos y equipos de Handling ha sido del 81%, tanto si se compara con la media histórica como con el año 2015; esto es debido a que en el año 2015 había 8 bases de autohandling, de las cuales sólo quedaban tres en el año 2016.

LCG: En esta base las emisiones han disminuido un 6,15% comparado con la media histórica y un 20,10% respecto al año 2015. La antigüedad media de los vehículos y equipos de Handling de esta base es de 16,33 años, siendo la base de autohandling con una media de antigüedad de los vehículos mayor.

El número de empleados de la base ha aumentado un 6,06% comparado con la media histórica.

MAH: Los datos de las emisiones de esta base no se pueden comparar con otros años ya que la base abrió en diciembre del

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 HANDLING MAH

A	
B	Sin datos. Apertura de la Base Dic 2015.
R	

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 HANDLING MLN

A	5,88 Toneladas
B	13,67 Empleados
R	0,430 Toneladas / Empleado

año 2015. Las emisiones de CO₂ por empleado de esta base son un 129% mayor que en la base de LCG y un 342% superior a las emisiones por empleado de la base de MAH. La antigüedad media de los equipos de la base de MAH es de 13,95 años.

MLN: Las emisiones de CO₂ por empleado de la base de MLN han aumentado un 1,38% comparado con la media histórica (sólo datos del año 2014 y 2015) y un 0,17% comparado con el año 2015. La antigüedad media de los vehículos y equipos de esta base es de 13,89 años.

Emisiones de CO₂ de los vehículos y equipos de Mantenimiento

Control y seguimiento: El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las bases. 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.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 MANTENIMIENTO

A	201,92 Toneladas
B	361,58 Empleados
R	0,558 Toneladas / Empleado

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 MANTENIMIENTO

A	158,99 Toneladas
B	336,25 Empleados
R	0,473 Toneladas / Empleado

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2016

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 MANTENIMIENTO BCN

A	9,38 Toneladas
B	23,00 Empleados
R	0,408 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 MANTENIMIENTO LPA

A	14,28 Toneladas
B	27,00 Empleados
R	0,529 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 MANTENIMIENTO MAD

A	134,55 Toneladas
B	168,58 Empleados
R	0,798 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2016 MANTENIMIENTO PMI

A	43,72 Toneladas
B	143,00 Empleados
R	0,306 Toneladas / Empleado

Conjuntamente, las emisiones de CO₂ de mantenimiento por empleado han aumentado un 22,38% comparado con la media histórica y un 18,11% comparado con el año 2015. El número de empleados aumentó un 14,30% respecto a la media histórica y un 7,53% comparado con el año 2015.

BCN: La base BCN ha aumentado un 2,98% las emisiones de CO₂ por empleado respecto a la media histórica. Sin embargo, si se compara el dato con el año 2015, las emisiones por empleado disminuyeron un 0,57%. La antigüedad media de los vehículos y equipos de esta base es de 3,55 años.

LPA: Las emisiones de CO₂ por empleado de esta base han disminuido un 5,76% respecto a la media histórica y un 3,25%

PUNTO DE PARTIDA

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 MANTENIMIENTO BCN

A	7,55 Toneladas
B	18,42 Empleados
R	0,410 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 MANTENIMIENTO LPA

A	14,94 Toneladas
B	27,33 Empleados
R	0,547 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 MANTENIMIENTO MAD

A	95,03 Toneladas
B	155,25 Empleados
R	0,612 Toneladas / Empleado

EMISIONES CO₂ VEHÍCULOS 2015 MANTENIMIENTO PMI

A	41,46 Toneladas
B	135,25 Empleados
R	0,307 Toneladas / Empleado

comparado con el año 2015. La antigüedad media de los vehículos es de 2,43 años.

MAD: Esta base es la base de mantenimiento que tiene mayor número de vehículos y de empleados. Las emisiones de CO₂ por empleado han aumentado considerablemente, un 24,79% comparado con la media histórica y un 30,38% si lo comparamos con el año 2015. En esta base disponen de 35 vehículos y equipos con una antigüedad media de 2,37 años.

PMI: La base de PMI ha aumentado las emisiones de CO₂ por empleado respecto a la media histórica un 3,65%, si bien ha disminuido un 0,26% comparado con el año 2015. La base cuenta con 19 vehículos.

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. El número de de-icing realizados en el año 2016 ha disminuido un 2,86% con respecto al año 2015.

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:

- 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 no fuera así, se procederá a la limpieza de los contaminantes mediante sepiolita o absorbentes y posteriormente a su gestión.
- 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.
- 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, 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

Medioambientales", 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.

Simulacros Medioambientales

Para la realización de los simulacros, la planificación de los mismos viene detallada en el Procedimiento General 8 de Air Europa (Respuesta a Incidentes Medioambientales). Se realizan dos simulacros cada año, uno en febrero y otro en noviembre, de manera que no se repita un mismo tipo de simulacro hasta completar las emergencias que apliquen.

En el año 2016, se han llevado a cabo los siguientes simulacros:

- Febrero: Ficha de Actuación Frente a Emergencias: Vertido No Inflamable en Agua y Suelo.
- Noviembre: Ficha de Actuación Frente a Emergencias: vertido No Inflamable en Almacén de Residuos.
- Mantenimiento Almacén BCN 15 FEB y 31 NOV 16
- Mantenimiento Línea LPA 08 FEB y 4 NOV 16
- Mantenimiento Línea MAD 03 FEB y 8 NOV 16
- Mantenimiento Almacén PMI 24 FEB 16
- Mantenimiento Línea PMI 15 NOV 16
- Instrucción de Mantenimiento 10 FEB y 22 NOV 16
- Handling LCG 19 FEB y 23 NOV 16
- Handling MAH 19 FEB 16
- Handling MLN 29 FEB y 30 NOV 16

En la base de Autohandling MAH no realizó el simulacro de noviembre ya que no disponen de almacén de residuos peligrosos. En la base no se generan estos residuos.

En la evaluación de los simulacros realizados, podemos ver que todas las bases conocen la documentación que les aplica y cómo actuar frente a una emergencia medioambiental. Si bien ha quedado evidenciado que es necesario trabajar más en el análisis de las causas y las acciones correctoras.

Ruido

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 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".

En diciembre de 2015, Air Europa obtiene aprobación operacional RNAV-1 para todos los aviones de la flota, la cual extiende la capacidad de navegación de precisión por satélite. Una vez más Air Europa es la primera compañía española en conseguir este tipo de aprobación operacional.

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.

Los procedimientos de atenuación de ruido a ser aplicados por las tripulaciones de vuelo están especificados en el Manual de Operaciones de Air Europa.

En varios de los aeropuertos operados por Air Europa, se realiza un seguimiento radar de las trayectorias de salida y entrada al aeropuerto, así como medición del nivel acústico producido por cada operación. Generalmente este sistema funciona durante las 24 horas de forma automática y para la identificación de la aeronave dispone de los datos radar y de planes de vuelo así como la posición de la aeronave en cada instante.

Las tripulaciones de vuelo conocen esta circunstancia y están muy sensibilizadas por estos temas.

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



3. Air Europa y la Sociedad

3.1. Aspectos Sociales

Un año más, en 2016 se continúan analizando los aspectos sociales tal y como se ha hecho en años anteriores, ya que son los que más se ajustan a la realidad de la empresa. Estos aspectos se agrupan de la siguiente manera:

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



Responsabilidad del Producto

- Salud y Seguridad del Cliente
- Comunicaciones de Marketing
- Privacidad del Cliente
- Cumplimiento con la normativa

Con la incorporación de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) a los 10 principios del Pacto Mundial, se ha decidido distinguir entre dos tipos de encuestas destinadas a los colectivos de interés de la compañía, diferenciando entre colectivos Internos y Externos.

Se trata de que los encuestados, diferenciados por grupos, contesten una serie de preguntas relacionadas cada una de ellas con uno de los aspectos sociales de los seleccionados por la compañía o con alguno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para la evaluación de aspectos se han tenido en cuenta los grupos de interés Internos y Externos. Es decir, se ha enviado la encuesta a los siguientes colectivos:

Internos	Externos
Cuadro Directivo	Clientes
Empleados No Directivos	Proveedores / Subcontratistas
	AENA
	Otras Instituciones y Autoridades

3.1.1. Grupos de Interés Internos

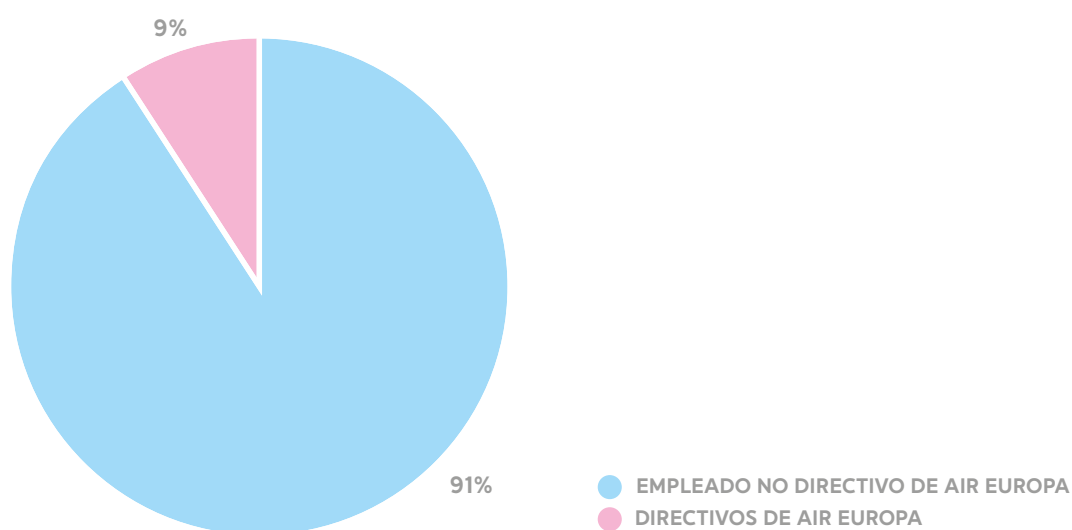
Un primer tipo de encuesta ha sido la que se ha realizado a empleados de la compañía, ya sean directivos o no, donde se les ha preguntado por diferentes aspectos sociales, pidiéndoles que los valoraran de dos formas:

1. La importancia general que le da cada encuestado al aspecto social
2. Grado en el que cree el encuestado que Air Europa cumple con cada aspecto social

En este caso, cada una de las preguntas está valorada de 0 (Nada importante / Air Europa no se implica nada en este aspecto) a 3 (Muy importante / Air Europa se implica totalmente en este aspecto).

La participación de estos colectivos queda resumida en el siguiente gráfico:

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS



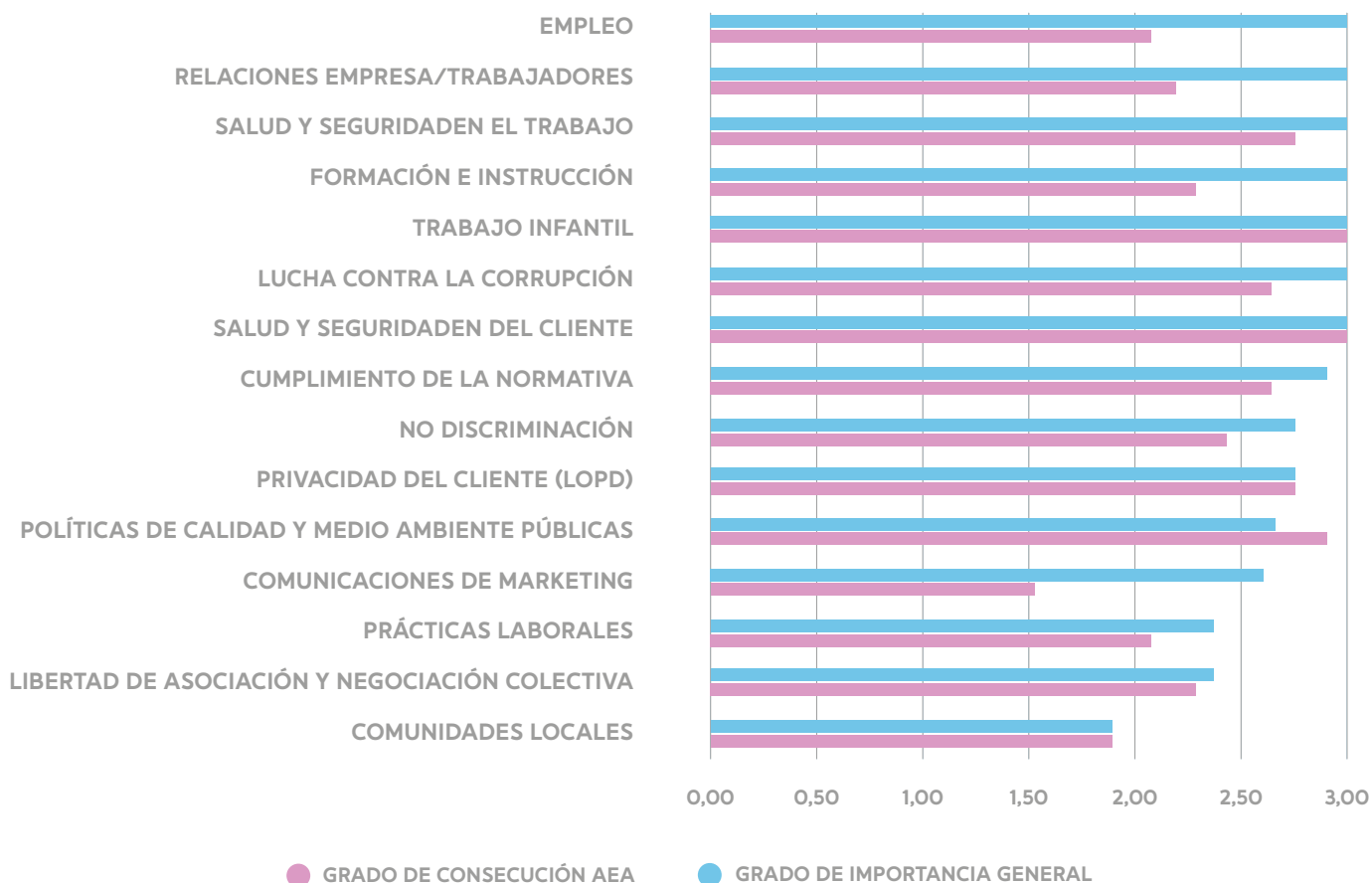
A simple vista, se puede observar que la mayoría de la participación ha sido de empleados no directivos de la compañía.

Teniendo en cuenta que los empleados de la aerolínea son las personas que más conocen las prácticas del día a día de la misma, se ha hecho un análisis comparativo, donde se reflejan cuáles son

los aspectos en los que la compañía debería incidir más, debido a que son importantes y cuáles reciben la implicación necesaria. Es un ejercicio de autoevaluación que la compañía empezó a aplicar a partir del 2015 para poner de manifiesto su implicación y reflejar así el compromiso con la vertiente social, según este grupo de interés con los siguientes resultados:

Directivos

GRADO DE IMPORTANCIA GENERAL Y GRADO DE IMPLICACIÓN AEA SEGÚN DIRECTIVOS



En la gráfica se puede observar que aspectos como el derecho a tener un empleo digno, las relaciones entre empresa y trabajadores, la salud y seguridad en el trabajo y la formación e instrucción son los más valorados.

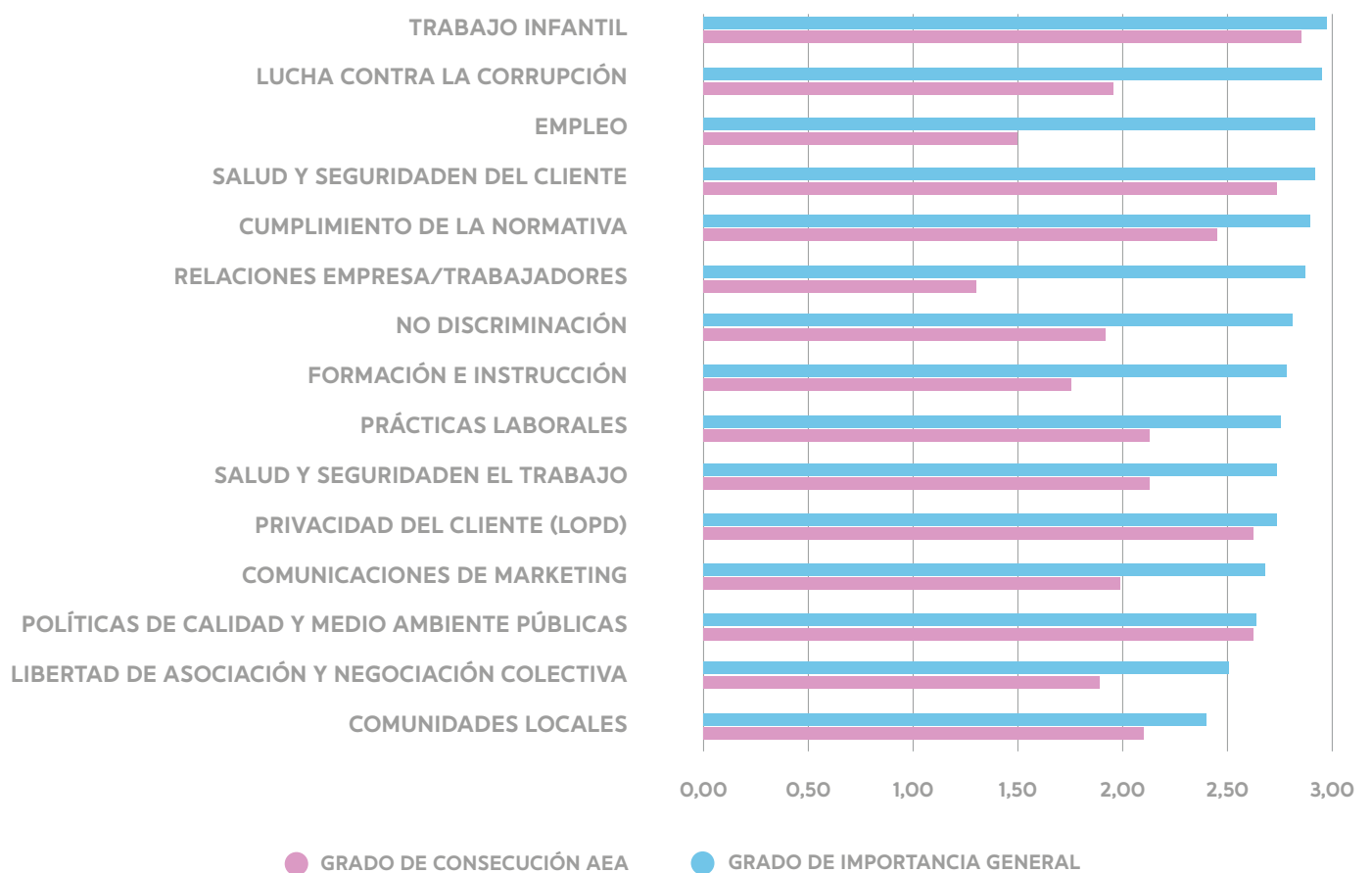
Si nos fijamos en el grado de implicación de Air Europa, según los Directivos, los aspectos a destacar son la salud y seguridad del cliente, la lucha contra

el trabajo infantil, las políticas de calidad y medio ambiente públicas, la salud y seguridad en el trabajo y la privacidad del cliente (LOPD).

Por otro lado, los Directivos han puntuado el grado de importancia general y el grado de implicación de Air Europa al mismo nivel para Salud y Seguridad del Cliente, lucha contra el Trabajo infantil y Comunidades Locales.

Empleados

GRADO DE IMPORTANCIA GENERAL Y GRADO DE IMPLICACIÓN AEA SEGÚN EMPLEADOS NO DIRECTIVOS



Para el resto de los empleados, la lucha en contra del trabajo infantil, la lucha contra la corrupción, la consecución de un empleo digno, la salud y seguridad del cliente y el cumplimiento de la normativa, son los aspectos sociales más importantes en términos generales.

En cuanto a grado de consecución de la compañía coinciden en la lucha en contra del trabajo infantil, la salud y seguridad del cliente, las políticas de calidad y medio ambiente y la privacidad del cliente (LOPD) como aspectos mejor valorados por este colectivo.

A continuación, se hace un análisis de cada uno de los aspectos sociales que se han tenido en cuenta en las encuestas a los colectivos internos:

Trabajo infantil

El rechazo hacia el trabajo infantil lleva siendo el aspecto social más valorado desde hace varios años. Air Europa apoya y respeta los Derechos Humanos y no permite el trabajo infantil de ningún tipo.



Nuevamente, en el año 2016 un aspecto de alta importancia en el que para todos los empleados de Air Europa tiene un grado de implicación y consecución alto.

Como aspecto social, se mantiene con la máxima puntuación en la valoración de los dos grupos de empleados, tanto en la valoración general, como en la consecución de la compañía.

Los empleados de Air Europa están muy sensibilizados con este aspecto, al igual que con los otros principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Es por ello que en los contratos con los Proveedores, además de las cláusulas medioambientales, también figuran los 10 Principios del Pacto Global, entre los cuales está que los proveedores deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Lucha contra la corrupción

A lo largo de toda la trayectoria empresarial de Air Europa desarrollada dentro del Grupo Globalia ha habido un compromiso tanto ético como profesional que se ha basado siempre en alcanzar la excelencia en todos los ámbitos en los que el Grupo ha desarrollado sus negocios. Dentro de esta constante, desde el mes de junio de 2016 se ha decidido implantar un Programa de Cumplimiento Normativo en Globalia que afecta a cada uno de los negocios que la componen y que supone el compromiso de trabajar en valores y bajo una ética profesional.

Para Globalia, el cumplimiento normativo es una forma de Responsabilidad Social Corporativa. Dicho programa implica la prevención, detección y gestión de los riesgos del Cumplimiento normativo en materia penal tal y como establece el artículo 31 bis del Código Penal. Se ha realizado una valoración de riesgos penales en el Grupo que ha derivado en un plan de tratamiento de

Riesgos Penales que recoge controles, medidas y el desarrollo de procedimientos que ayuden a que tanto Air Europa como las empresas que componen el Grupo Empresarial Globalia, gestionen los riesgos que pudieran derivar en la comisión de alguno de los delitos que están tipificados en el Código Penal. Nuestro objetivo es generar una auténtica cultura de cumplimiento en todos y cada uno de los que formamos parte del Grupo Globalia.

La adecuada valoración y gestión de los riesgos penales ha sido posible gracias a la estructura organizativa del grupo Globalia basada en la identificación y diversificación de puestos por departamento, evitando la acumulación de funciones en un único responsable y el mantenimiento de un ambiente de control interno efectivo que prevenga irregularidades. Surge así un modelo eficiente, en cuanto a la rapidez en la detección del fraude como en su solución.

Todo programa de control interno debe apoyarse en aplicaciones informáticas que controlen los procesos de la organización. Por este motivo, desde Air Europa, se lleva a cabo 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.

Un ejemplo de estos desarrollos informáticos es el proceso automático de scoring por el que pasan las reservas, en las que, siguiendo unos baremos, se puntúa su riesgo de fraude. Superado un umbral de riesgo, la web no deja finalizar la reserva pagando con tarjeta, le comunica al cliente que se ha producido un error y le da la opción de realizar una reserva de tiempo límite 72h. Si el pasajero confirma recibe un mail en el que se le indica que puede pagar por transferencia bancaria, de forma presencial o ponerse en contacto con el centro de atención al cliente, en

el caso de que el pasajero llame se le pasa un segundo check de control y se le suele pedir que envíe documentación de la titularidad de la tarjeta antes de confirmársela.

De esta forma se evita que se pueda utilizar la estructura del Grupo Globalia para usar tarjetas posiblemente fraudulentas.

Empleo

Para valorar este aspecto, se pidió a los grupos de interés internos que puntuasen el grado de importancia que tiene para ellos que las condiciones laborales que ofrece una empresa sean motivadoras y de conformidad con los requisitos legales que aplican y en qué grado cree que Air Europa consigue este objetivo.

El resultado ha sido que el Empleo queda valorado en 3ª posición un año más, por parte de los empleados y, sin embargo, es el aspecto de mayor importancia para los directivos.

En Air Europa aseguramos la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores y apostamos por la promoción interna dentro de la empresa. A su vez, respetamos y cumplimos con las leyes laborales y solicitamos a nuestros proveedores y subcontratistas que cumplan con los mismos principios que nosotros brindamos.

Creemos en la efectividad que proporcionan unas condiciones laborales motivadoras y, por tanto, unos trabajadores satisfechos con sus condiciones laborales, siempre de conformidad con los requisitos legales. Es algo por lo que apostamos y aspiramos a seguir mejorando.

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 rango 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 establecimiento de los salarios del personal de oficina de ventas, handling y vuelo se rige por el convenio colectivo, en el que a cada puesto o función de la tabla salarial del convenio se le asigna una categoría o salario bruto anual. Después, 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. Los

puestos de trabajo están descritos de forma detallada y en esta descripción se encuentra 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. A pesar de ello, hay colectivos en los que la tendencia de género es muy clara: el colectivo de Tripulantes de Cabina es mayoritariamente femenino y el de Tripulantes de Vuelo mayoritariamente masculino. Técnicos de Mantenimiento y Operarios de Rampa son de nuevo colectivos muy masculinizados y Oficina de Ventas muy feminizado.

Salud y Seguridad del Cliente

Es importante para Air Europa que se establezcan medidas para asegurar la salud y la seguridad del cliente.

Este aspecto fue valorado en cuarta posición por los empleados y en tercer lugar por los directivos. Es un aspecto que preocupa a todos los grupos de interés, quedando siempre entre los cinco primeros.

Uno de los pilares básicos sobre el que se sustenta la compañía es la implantación de un Sistema de Gestión.



Este sistema va creciendo de forma progresiva, fruto de la implicación de la compañía en el establecimiento de estándares que garanticen un servicio de calidad, fiable, respetuoso con el medio ambiente y que ofrezca seguridad tanto a sus trabajadores como a los clientes.

Todas las áreas de la compañía están certificadas por la Norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, así como también con la Certificación EMAS y Madrid Excelente. Además, el Departamento de Sistemas de Gestión cuenta con la certificación de la norma ISO/IEC 27001:2005 de Seguridad e Información de los datos y la certificación OHSAS 18001:2007 de Prevención de Riesgos Laborales. Por esta razón, las distintas actividades son controladas periódicamente con auditorías, tanto externas como internas y con distintas inspecciones.

Como garantía de la salud y seguridad del cliente, 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.

Anualmente, Air Europa realiza el Comité de Función de Control de la Conformidad donde se analizan además de aspectos de Seguridad, todos los referentes al Aseguramiento de la Calidad y los de la satisfacción del Cliente. Este Comité es una estrategia fundamental que ofrece una perspectiva holística, lo analiza como un todo formado por diferentes engranajes sin los que la garantía del servicio no funcionaría.

Cumplimiento de la Normativa

Este aspecto fue valorado por los empleados en la posición número 5, sin embargo, está en el lugar número 8 para los directivos.

Tanto para todos los grupos de interés como para el resto de la compañía y asociados, el cumplimiento de la normativa es algo básico y fundamental para poder desarrollar nuestras actividades. Por esta razón, la compañía cuenta con un procedimiento de "Identificación y Evaluación de Requisitos Ambientales". Con este método, la compañía identifica, accede y comprueba el cumplimiento de todos los requisitos legales a los que esté sujeta, de acuerdo a los aspectos ambientales de sus actividades, procesos, productos realizados e instalaciones con incidencia ambiental. Esta herramienta nos permite estar actualizados de una forma cómoda, ya que la normativa ambiental es muy dinámica y tiende a reformarse con asiduidad. En cuanto al resto de normativas, Air Europa se mantiene informado y las identifica 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 nuevas 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 de la página de IATA, en la sección Programas donde aparece IATA Operational Safety Audit (IOSA).

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

Relaciones empresa/trabajadores

Al preguntar por este aspecto social, la compañía pretende conocer la importancia que le dan sus empleados a las relaciones que tienen los trabajadores con la empresa y, por otro lado, conocer también el grado de consecución de este aspecto por parte de Air Europa.

En cuanto a valoración general por parte de los empleados, este aspecto ocupa el sexto lugar, y para los directivos está en segunda posición.

Las relaciones que mantiene una empresa con sus trabajadores son fundamentales si se quiere un funcionamiento óptimo de la empresa. Air Europa está compuesta por un amplio equipo que, más allá de profesional, experto y serio, es humano.

Por eso la natalidad, maternidad, paternidad y el cuidado de los mayores, son aspectos que la organización tiene muy en cuenta. Se cumple estrictamente con todo aquello que indica la legislación laboral en vigor, con el fin de favorecer en todo momento la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados. Un ejemplo que pone de manifiesto la compatibilidad de la vida familiar con la profesional, es el establecimiento por convenio de horarios de invierno y verano. Para el horario de invierno, se dejan libres los viernes por la tarde, mientras que, para el horario de verano, todas las tardes serán libres.

Por otro lado, en el proceso de elección de vacaciones, se prioriza a los empleados con cargas familiares, para que aquellos más comprometidos con temas personales 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.

En cuanto a las jubilaciones, ya que corresponde a una decisión propia 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.

Aquellas vacantes de las que dispone la empresa se gestionan desde Recursos Humanos, evaluándose 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 Ingenieros Aeronáuticos, Tripulantes de Cabina y Tripulantes de Vuelo. Dichos planes marcan periodos, criterios e incrementos predeterminados. Para las Oficinas de ventas el incremento se realiza en el primer año de contrato y siempre y cuando se tenga una evaluación favorable.

Los ingenieros aeronáuticos que ejercen como tales, entran a formar parte de la organización con un salario que se ve incrementado en 3 ocasiones y, de nuevo, siempre y cuando la evaluación sea favorable. Los Tripulantes de Vuelo y de Cabina tienen 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 en el Portal del Empleado, que es uno de los canales de comunicación continuo que la organización tiene con sus empleados. En algunos casos, la empresa no participa económicamente, pero consigue condiciones muy ventajosas que repercuten directamente en la economía de los empleados, y en otras la empresa participa con aportación económica.



- Beneficios sociales que pueden consistir en precios especiales para múltiples actividades y sectores como: Formación, turismo y ocio, deportes y 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.

No discriminación

Este aspecto ha sido valorado en séptima posición según los empleados y en 9º lugar por los directivos de la compañía, dándole más importancia a otros aspectos.

El principio de la 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 para que no se produzca dentro de la empresa, discriminación alguna por razón de sexo.

Formación e Instrucción

La formación e Instrucción en una empresa como Air Europa es fundamental para el desarrollo efectivo del servicio que se ofrece. Cada Dirección 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 octava posición en el ranking de los empleados, pero en cuarto lugar para los directivos, por tanto, es un aspecto bastante importante para ellos.

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 puedan causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la empresa, tenga una formación y/o experiencia adecuadas.

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

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

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

- Múltiples cursos de Mantenimiento de las distintas flotas de la compañía
- Cursos de reciclaje y distintas utilidades de AMADEUS
- Cursos de Conversión, refresco y entrenamiento periódico para las flotas B737/A330/E195
- Inglés Inicial, Intermedio y Avanzado para todos los colectivos que así lo deseen
- Mercancías peligrosas (Actualización e inicial)
- Diferentes cursos de Office (Excel, Word, etc)
- Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente Aplicada
- Cursos de Prevención de Riesgos Laborales
- Cursos de FFHH en distintas áreas de la compañía
- Notificación de Sucesos a través de ZEUS (herramienta de estudio de los reportes)
- Formador de formadores
- Formación de los jefes de escala
- Cursos de Seguridad y Seguridad Aeroportuaria
- Cursos de Instructores AVSEC Cías Aéreas y Tierra
- Curso Formación Jefe Escala
- Actualizaciones de competencias técnicas
- Agentes de Rampa, Coordinación y Pasaje (nacional e internacional)
- Deshielo/Anti hielo Aeronaves en Tierra
- Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional en Operaciones Tierra
- Formación Integral en Gestión Aduanera
- Procedimientos ETOPS AEA
- Organización AEA EASA Parte M/145/147
- Cursos de sistema de reclamaciones en oficina de ventas

En 2016 se impartieron cerca de 400 cursos repartidos en un total de 10.178 horas de formación.

Las principales formaciones que se imparten son:

- Cursos iniciales y de refresco referidos a Operaciones Tierra
- Cursos iniciales y de refresco referidos a Operaciones Vuelo
- Formación en inglés
- Formación en Sistemas de reservas aéreas



Por otra parte, se implementaron los siguientes cursos a Tripulantes de Cabina y Tripulantes de vuelo:

153 Cursos a Tripulantes de Cabina con un total de 5.492 horas, repartidas en cursos de conversión y cursos periódicos.

82 Cursos a Tripulantes de Vuelo con un total de 9.168 horas, repartidas en cursos de conversión, habilitación y periódicos.

Prácticas laborales

Este aspecto ha sido valorado en 9ª posición según los empleados y en el lugar 13 para los directivos.

Air Europa colabora con la integración de estudiantes en el 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 en materia de actividades formativas en el entorno empresarial.

De esta forma, cuando sus alumnos/as están interesados en realizar prácticas en la empresa, pueden acceder a las vacantes que tengamos para becarios en ese momento. También existe labor proactiva por parte de la empresa, contactando con universidades y centros para solicitar alumnos que quieran realizar las prácticas con nosotros.

Los estudiantes que realizan sus prácticas con Air Europa tienen la posibilidad de recibir una ayuda económica, dependiendo del tipo de convenio establecido entre el centro de estudios y Air Europa, del tiempo de actividad diaria, de la duración de las mismas y del lugar donde se realicen.

Los centros con los que Air Europa tuvo los acuerdos principales en 2016 fueron:

PÁCTICAS LABORALES

Base	Centro	Departamento	Total
VLC	I.E.S. MISLATA	CALIDAD / PASAJE	1
LLUC	UIB	INSTRUCCIÓN	2
LLUC	UIB	PRODUCTO	1
LLUC	UIB	PROGRAMACIÓN	1
MAD	UAM	GESTION DE CRISIS	1
LLUC	UIB- MASTER MTA	CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	1
MAD	UAM	GESTION DE CRISIS	1
BCN	IES BARAJAS	MANTENIMIENTO	2
LPA	IES BARAJAS	MANTENIMIENTO	2
LLUC	IES LLUCMAJOR	RELACIONES CON LOS CLIENTES	3
PMI	IES SON PACS	MANTENIMIENTO	4
LLUC	UIB- MASTER MTA	CONTRATAACION, HANDLING EXTERNO Y CARGA	1
LLUC	UIB	RELACIONES CON LOS CLIENTES	5
LLUC	UIB	CALIDAD AEA	1
LLUC	UIB	LOYALTY AEA	1
LLUC	UAB	PRODUCTO	1
LLUC	UNIVERSIDAD FELIPE MORENO	RELACIONES CON LOS CLIENTES	1
MAH	TAGO	PASAJE	1
BCN	IES ILLES DELS BANYOLS	MANTENIMIENTO	4
LLUC	UNIVERSIDAD R. JUAN CARLOS	INSTRUCCIÓN MANTENIMIENTO	1
LLUC	UIB	ANALISTA RUTAS	2
LLUC	CESDA	SEGUIMIENTO Y APOYO	1
PMI	IES MIRALBUENO	MANTENIMIENTO	2
PMI	UIB	PRICING	1
PMI	UAB	SEGURIDAD DE VUELO	1
PMI	UIB	ALIANZAS	1
LLUC	UNIVERSIDAD DE GRANADA	GESTION DE INGRESOS	1
TOTAL			44

Salud y Seguridad en el Trabajo

Las buenas prácticas de Salud y Seguridad que se llevan a cabo en las empresas han sido valoradas en décima posición para los empleados y en tercera posición en el ranking de los directivos.

Desde el 2001 el Grupo Globalia cuenta con un Plan de Prevención en el que se recogen las tareas de Prevención de Riesgos Laborales que se desarrollan. Este Plan es una herramienta integradora que conduce a aumentar la conciencia preventiva de todos los miembros de la organización empezando por el conocimiento y asunción de sus responsabilidades en esta materia. Dentro del Plan,

hay un apartado específico para Air Europa en el que aparecen los datos de inspecciones, auditorías, formación, etc. llevadas a cabo en la compañía en esta materia.

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

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

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

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

La política de la compañía garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo. Las medidas de vigilancia y control de la salud de todos sus empleados se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona 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.

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" una vez que entra a formar parte de la organización.

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 esta formación es on-line y siempre está relacionada con el tipo de riesgo al que se expone cada trabajador al desempeñar sus funciones.

Durante el año 2016 se han realizado las siguientes actividades en materia de prevención de riesgos laborales. Los cuadros muestran las actividades, el número de trabajadores afectados por estas actividades y en algunos casos el número de horas dedicadas:

ACTIVIDADES PREVENTIVAS

Actividades preventivas	Nº trabajadores afectados por las actuaciones
Diseño e implantación de planes de prevención, según Ley 54/2003	0
Evaluaciones iniciales de riesgos	0
Revisión o actualización de evaluaciones de riesgos	6.988
Planificaciones de la actividad preventiva	6.988
Seguimiento de las actividades planificadas	17.679
Información de los trabajadores	1.600
Formación de los trabajadores (art. 19 LPRL)	2.270
Realización de planes de emergencia	376
Investigación y análisis de Accidentes de Trabajo	153
Investigación y análisis de Enfermedades Profesionales	0
Planificación de la Vigilancia individual de la salud	No procede
Planificación de la Vigilancia colectiva de la salud	No procede
Seguimiento de las actividades sanitarias planificadas	1.838

EVALUACIONES DE RIESGO

Evaluaciones de riesgos	Método de valoración utilizado	Nº trabajadores afectados	Número de horas/año dedicadas
De seguridad: lugares de trabajo (excepto condiciones ambientales)	R.D. 486/1997 - Guía INSHT	335	205
De seguridad: máquinas, equipos e instalaciones	R.D. 1215/1997 - Guía INSHT	290	40
De seguridad: otros	Según aspectos	719	321
Higiénicos: agentes químicos	R.D. 374/2001 – Guía INSHT	0	0
Higiénicos: agentes cancerígenos	R.D. 665/1997 - Guía INSHT	0	0
Higiénicos: agentes biológicos	R.D. 664/1997 - Guía INSHT	2.706	66
Higiénicos: ruido	R.D. 286/2006 - Guía INSHT	438	446
Higiénicos: vibraciones	R.D. 1311/2005 - Guía INSHT	0	0
Higiénicos: iluminación	R.D. 486/1997 - Guía INSHT	463	63
Higiénicos: estrés térmico	R.D. 486/1997 - Guía INSHT	0	0
Higiénicos: otros	Según agente	3.071	237
Ergonómicos: carga física	R.D. 487/1997 – Guía INSHT	253	40
Ergonómicos: otros	Según aspectos	103	103
Psicosociales	F-PSICO V3.0 INSHT	196	259

FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Formación de los trabajadores	Nº trabajadores que han recibido formación teórico-práctica	Nº de horas/año dedicadas a la formación de los trabajadores (art. 19 LPRL)
Formación de los trabajadores sobre los riesgos específicos de sus puestos de trabajo (art. 19 LPRL)	2.270	2.252

FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Formación de los trabajadores	Nº trabajadores que han recibido formación	Nº de actividades formativas				
		Teórico práctico	Curso Presencial	Curso a distancia	Curso online	Otras
Formación de nivel básico (anexo IV R.D. 39/1997)	13	NP	4	0	9	NP
Formación para emergencias	607	9	0	0	598	0

* Cada una de las actividades formativas solo debe de reflejarse en una de las columnas del tipo de actividad

En resumen, en el 2016 Air Europa dedicó el siguiente número de horas, por especialidades, en actividades preventivas:

Seguridad en el trabajo (ST): 566 horas

Higiene (HI): 812 horas

Ergonomía y Psicología Aplicada (EPA): 402 horas

Desde el año 2014, en el que se obtuvo la certificación OHSAS 18001:2007 de Prevención de Riesgos Laborales, el departamento de Sistemas de Gestión opera con los principios de dicha certificación.



Privacidad del Cliente (LOPD)

Este aspecto ha sido valorado de manera similar por los empleados, ya que ocupa la posición 11, como por los directivos, que está en décima posición.

En la encuesta se preguntó qué importancia tenía para el encuestado que los datos de carácter personal estuvieran protegidos, y en qué grado pensaba que Air Europa cumplía con la Privacidad del Cliente. Todos los grupos coinciden en la alta implicación que tiene Air Europa en este aspecto.

Durante el año 2016 se esperaban grandes novedades relativas a la Protección de Datos:

- Un nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos,
- Una adaptación de la legislación española en esta materia acorde al Reglamento Europeo,
- Una Directiva sobre el registro de Datos de pasajeros y
- Una nueva versión del acuerdo entre los Estados Unidos y la Unión Europea que debía sustituir al anulado acuerdo de "Puerto Seguro".

Durante el mes de abril de 2016, la Comisión Europea publicó el Reglamento Europeo (RGPD), dándonos 2 años para la adaptación al mismo. Pero, por otro lado, la ansiada y necesaria adaptación de la actual legislación española no llegó ni se vislumbra ninguna otra fecha límite que la propia entrada en vigor del RGPD, 25 de mayo de 2018.

Ya con la vista puesta en 2018, en Air Europa pusimos a trabajar a nuestros recursos, con el objetivo de conseguir adaptarnos a los nuevos requerimientos mientras seguíamos con la diligencia habitual en el cumplimiento de uno de nuestros

principales valores: la seguridad de los Datos Personales de nuestros clientes, proveedores y trabajadores. Prueba de ello es que nuevamente, no hemos sido objeto de ninguna sanción ni apercibimiento por parte del Organismo de Control (AEPD).

Al mismo tiempo que se publicaba el RGPD, el Parlamento Europeo aprobó una directiva que regula el uso del registro de datos de pasajeros (PNR) aéreos, para la prevención de acciones delictivas o criminales. Esta directiva afecta a todos los pasajeros con destino o procedencia de la UE y obliga a las aerolíneas a entregar todos los datos incluidos en el PNR a las autoridades nacionales.

Poco después del inicio del segundo semestre, se publicó el nuevo acuerdo marco entre EEUU y la UE, al que le llamaron "Privacy Shield" o Escudo de Privacidad, que entre otros detalles nos ayuda a tener la certeza que cuando necesitamos contratar los servicios de un proveedor estadounidense, éste está comprometido con la privacidad.

Un año más, Air Europa, ha confirmado su convicción sobre la importancia de la seguridad de los datos, renovando su certificación ISO/IEC 27001:2013. Siendo auditados tanto por un colaborador externo especialista en esta materia, como por el organismo certificador, con el resultado que, en Air Europa, la seguridad se mejora continuamente.

Asimismo, cabe destacar que, durante este período, Air Europa ha decidido conseguir una certificación menos conocida, pero no por ello menos importante, la PCI-DSS (Estándar de seguridad del tratamiento de los datos de las tarjetas bancarias). Se trabaja con el propósito de conseguir esta certificación durante el 2017 o principios del 2018.

Comunicaciones de Marketing

Este aspecto ha resultado valorado por igual por los empleados y por los directivos, es decir, este aspecto ocupa la posición número 12 en los dos rankings.

En 2016 Air Europa ha continuado reforzando su nueva imagen de marca, consolidando su imagen tanto en el aeropuerto, como en las oficinas centrales, parque móvil, etc. Tanto a nivel nacional como internacional en nuestras 20 delegaciones a lo largo de Europa y América.

Así mismo ha sido un año de comunicación enfocada en posicionarnos como compañía de hub con una inmejorable relación Calidad-Precio; desarrollando toda una campaña enfocada al producto para mejorar la experiencia del cliente a través de la promoción de la adquisición de nuestro primer Boeing 787 Dreamliner, punta de lanza de la fuerte inversión en innovación en la que se encuentra inmersa la compañía. La celebración de este momento se realizó con un acto en el aeropuerto de Adolfo Suarez Madrid Barajas para grandes clientes y amigos de la casa y otro evento para los empleados en el hangar de Palma.

No hay que olvidar tampoco a lo largo del 2016 otras grandes mejoras en producto para el resto de flota como la instalación de wifi en los aviones que operan rutas de largo radio; el nuevo servicio de entretenimiento a bordo vía streaming ,ampliando todavía más la oferta de entretenimiento en el largo recorrido o mejoras en los menú enfocados a productos más ecológicos y saludables basados en superalimentos; en la cabina de business además añadimos un punto de sofisticación con el acuerdo estratégico con Martín Berasategui chef con 8 estrellas Michelin que ha diseñado y colaborado en la elaboración de nuestro menú de business.

Todo ello en un año de celebración puesto que Air Europa ha cumplido 30 años , bajo el paraguas del slogan “30 años, el entusiasmo de ir a por nuevos retos con el mejor equipo“, una campaña enfocada 100% al cliente interno culminando la celebración con meriendas en aeropuertos, hangar y oficinas centrales; una comida en la sede central de Globalia para todos los empleados y una gala motivacional en el auditorium de Palma de la mano de Ramón Fauría presentador de la gala y las actuaciones de Agustín El Casta, Jaume Anglada y Carolina Cerezuela.

Políticas del Sistema Integrado de Gestión públicas (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información y Prevención de Riesgos Laborales)

El hecho de hacer pública la Política del Sistema Integrado de Gestión de Air Europa ha sido más valorado por los Directivos, que lo han situado en 11ª posición, que por los empleados, que lo sitúan en lugar número 13. Todos los grupos de interés coinciden en que Air Europa está muy implicada en la consecución de este aspecto.

La Política del Sistema Integrado de Gestión tiene la finalidad de integrar las certificaciones que posee Air Europa y que están firmemente consolidadas en nuestra actuación empresarial: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información y los Datos, Prevención de Riesgos Laborales, IOSA, entre otras, con las normas que nos aplican. Con esta nueva política, las certificaciones reciben la misma prioridad e importancia para consolidar así una perfecta integración.

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 Función de Control de la Conformidad y son definidos y aprobados por la Directora 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, Platonnet.

Libertad de asociación y negociación colectiva

La libertad de asociación y negociación colectiva entra dentro de los aspectos valorados como menos importantes para los grupos encuestados, que lo valoran en la posición 14ª.

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, UPPA
- PMI: SEPLA, UPPA, USO, CCOO, ASETMA.
- BCN: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.
- AGP: SEPLA, SITPLA, USO.
- LPA: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.
- TNF: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.
- LCG: USO

El inicio de los Convenios Colectivos en AEA

Convenio Tripulantes 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

En Air Europa Líneas Aéreas SAU, en el año 2016, existían 3 convenios colectivos que resultaban de aplicación:

Convenio de Mantenimiento Aeronáutico: El V convenio colectivo se encuentra en vigor y su ámbito temporal abarca desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2020.

Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros: 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 2016.

Convenio Colectivo de Tierra: El IV convenio colectivo se está negociando y del III convenio continúa la vigencia normativa del mismo.

Respecto al convenio colectivo de los Tripulantes de Vuelo, en el año 2016 no existía convenio colectivo de aplicación.

Comunidades locales

Este aspecto ha resultado valorado en último lugar, tanto por los empleados, como por los directivos, 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.

Air Europa ha dado continuidad a esta línea de colaboración con equipos deportivos y competiciones deportivas de la

mayoría de disciplinas, baloncesto, futbol, vóley, futbol sala, natación, ciclismo etc.

Este año, en la Comunidad Local el acuerdo llegado con la Fundación Palma 365 de la que somos patronos creada con el objetivo de promocionar y fomentar el turismo de la ciudad de Palma de Mallorca y, en su caso, de la isla de Mallorca es el acuerdo más destacado con la comunidad al igual que todos los acuerdos de patrocinio con equipos baleares

3.1.2. Grupos de Interés Externos

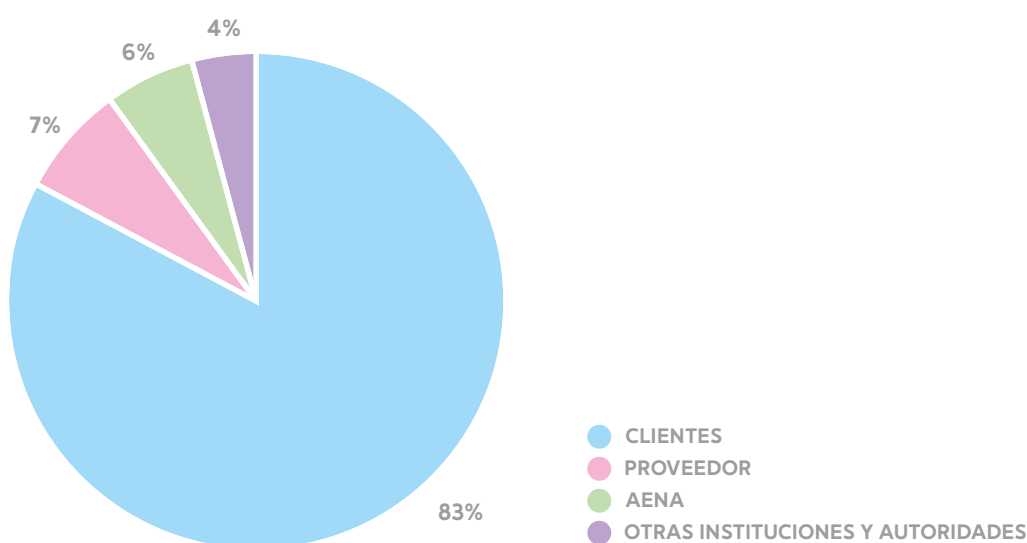
La otra diferenciación ha sido la encuesta realizada al resto de colectivos pidiendo que ordenaran del 1 al 5, según su criterio, el grado de importancia de algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), dónde 1 es el objetivo más importante, y 5 el menos significativo.



Se han tenido en cuenta el máximo de Objetivos de Desarrollo Sostenible, 8 de un total de 17, que se han agrupado en 5 Preguntas para que fuera más fácil la valoración y ordenación por parte de los encuestados.

En la siguiente gráfica podemos ver el grado de participación de estos grupos de interés externos, donde se tiene en cuenta todos los grupos encuestados, aunque el grado de participación de algunos de ellos no es muy significativo:

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS



En un análisis global de las respuestas obtenidas de estos colectivos, el ranking de importancia que se le da a los diferentes objetivos propuestos es el siguiente:

Orden de importancia	RANKING Importancia General de los ODS
1º	Erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países (ODS 1, 2 y 10)
2º	Promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos (ODS 8)
3º	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13)
4º	Lograr la equidad entre los géneros garantizando una educación inclusiva y de calidad (ODS 4 y 5)
5º	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12)

De manera global, aquí podemos ver que el hecho de erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países es lo más importante, seguido de la promoción del crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos. En último lugar, aunque no menos importante, estaría el garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Gracias a estas encuestas, Air Europa puede focalizar sus esfuerzos en los puntos más importantes para sus grupos de interés externos, sobre todo para los clientes, y así poder ofrecer mejores servicios.



Erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países (ODS 1, 2 y 10)



Lograr la equidad entre los géneros garantizando una educación inclusiva y de calidad (ODS 4 y 5)



Promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos (ODS 8)



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12)



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13)



A continuación, se expone el ranking de los distintos colectivos encuestados a nivel externo a la compañía:

CLIENTES	
Orden de importancia	RANKING Importancia General ODS según CLIENTES
1º	Erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países (ODS 1, 2 y 10)
2º	Lograr la equidad entre los géneros garantizando una educación inclusiva y de calidad (ODS 4 y 5)
3º	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13)
4º	Promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos (ODS 8)
5º	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12)

Para la compañía Air Europa la opinión de los clientes es muy importante, es por eso, que, de los colectivos externos, la mayor participación es de este grupo de interés con un 83%.

Si nos fijamos en los Objetivos mejor valorados por los clientes, tenemos que el más importante es el de erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países, y el menos significativo es el de garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

PROVEEDORES

Orden de importancia

RANKING Importancia General ODS según PROVEEDORES

1º	Promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos (ODS 8)
2º	Erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países (ODS 1, 2 y 10)
3º	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13)
4º	Lograr la equidad entre los géneros garantizando una educación inclusiva y de calidad (ODS 4 y 5)
5º	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12)

Otro colectivo a considerar es el de proveedores, ya que, para Air Europa es importante saber la opinión de los mismos y valorar si este colectivo aprecia los objetivos que la compañía quiere conseguir.

Según los resultados obtenidos, los proveedores ven como objetivo más importante el de promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos, pero coincide con los clientes en valorar en última posición el garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

AENA

Orden de importancia

RANKING Importancia General ODS según AENA

1º	Erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países (ODS 1, 2 y 10)
2º	Lograr la equidad entre los géneros garantizando una educación inclusiva y de calidad (ODS 4 y 5)
3º	Promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos (ODS 8)
4º	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12)
5º	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13)

Para las personas encuestadas, trabajadores de AENA, el objetivo más importante coincide con lo expuesto por los clientes, el de erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y

entre los países, pero discrepa en cuanto al menos significativo, ya que para este colectivo es el objetivo de adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



OTRAS INSTITUCIONES Y AUTORIDADES

Orden de importancia

RANKING Importancia General ODS según OTRAS INSTITUCIONES Y AUTORIDADES

1º	Erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países (ODS 1, 2 y 10)
2º	Lograr la equidad entre los géneros garantizando una educación inclusiva y de calidad (ODS 4 y 5)
3º	Promover el crecimiento económico sostenible con un trabajo decente para todos (ODS 8)
4º	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12)
5º	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13)

Este último colectivo tiene la participación menos significativa, un 4%, pero no menos importante.

Observando los resultados vemos que, al igual que los trabajadores de AENA, el objetivo más importante es el de

erradicar la pobreza y fomentar la igualdad en y entre los países, y en cuanto al menos significativo, también coincide con el anterior grupo encuestado siendo el objetivo de adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

4. Air Europa y la Transparencia: Estados Financieros

Acorde con la mentalidad de producir una prosperidad económica sostenible, en Air Europa actuamos con integridad y nos esforzamos en ganarnos la confianza de nuestros clientes. Por esta razón, nos asociamos con organizaciones locales, nacionales e internacionales para ayudar a construir y fortalecer las comunidades a las que servimos a través del empleo y el crecimiento económico.

Somos responsables de nuestros resultados financieros y garantizamos la transparencia en la información que

proporcionamos, manteniendo la ética en nuestros negocios, por lo que no existen impactos en este ámbito.

Con la intención de obtener unos resultados económicos satisfactorios, Air Europa sigue manteniendo los sistemas de gestión necesarios. Las cuentas de la compañía son públicas, están auditadas por KPMG y se pueden consultar en el Registro Mercantil.



5. 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

A continuación, se aborda cada uno de los grupos, definiendo las actividades realizadas por Air Europa con las Partes Interesadas.

5.1. Clientes

La Dirección General, consciente de la responsabilidad que contrae con sus clientes, se compromete a implantar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, basado en la seguridad, la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente, y la prevención de riesgos laborales contando con la participación de todos sus empleados. Se compromete a desarrollar programas de mejora en los procesos, servicios y en la atención al cliente,

buscando siempre su satisfacción a través de su Política del Sistema Integrado de Gestión. La seguridad y satisfacción del cliente son la prioridad.

Como muestra de la importancia que tiene el cliente y su satisfacción en nuestros procesos, se han establecido tres objetivos generales que les afectan directamente y que son:

1. Aumento de la Puntualidad
2. Disminución de las Reclamaciones.
3. Mejora de la satisfacción del cliente en el servicio en tierra: Facturación, Embarques, Tránsitos y Llegadas

Estos objetivos son atemporales, por lo que se hace un seguimiento continuo con tal de conseguir aumentar cada vez más la puntualidad del servicio y la satisfacción del cliente con los servicios prestados en tierra, a la vez que se consigue disminuir progresivamente el número de reclamaciones recibidas.

Los tres objetivos y sus indicadores, están relacionados con los procesos clave de la compañía, que son los que repercuten directamente al cliente.





SKYTRANSFER

Siguiendo en 2016 con el desarrollo del programa SkyTransfer de SkyTeam, que busca la mejora en las conexiones de los pasajeros entre compañías SkyTeam, se ha avanzado en los proyectos de la siguiente manera:

Proyecto de los Aeropuertos de Conexión (Hubs): Se aplica en los aeropuertos de conexión. Los propósitos de estos proyectos e iniciativas son los siguientes:

- “Unidad de Control de Conexiones (CCU)”. Air Europa ha implementado este proyecto desarrollando el GCC (Ground Control Center), el HCC (Hub Control Center) y el CCU (Conexión Control Unit) dentro del OCC de Air Europa. Esta estructura ha sido desarrollada en el segundo semestre del 2016 y se continúa avanzando en las funciones que desde estos departamentos se desempeñan. El personal que forma parte de este departamento monitoriza todos los pasajeros de Air Europa y de las aerolíneas pertenecientes a SkyTeam que tienen conexiones a continuación con vuelos de Air Europa, tomando las decisiones oportunas en casos de retrasos, pérdidas de conexión, etc, organizando con los aeropuertos afectados, las decisiones tomadas para la recuperación del servicio.
- “Centro de Servicios de Tránsitos (TSC)”. Con la información recibida del CCU, es la parte visible de la asistencia directa a los pasajeros en los aeropuertos.
- “Estiba Selectiva”. Mejorar la transferencia de equipajes de SkyTeam en los aeropuertos y aerolíneas de conexión.

Iniciativas Transversales: Deberán ser aplicadas en todos los aeropuertos de la red de vuelos regulares de Air Europa. Los

propósitos de estos productos e iniciativas son los siguientes:

- “Panel de Excelencia del Aeropuerto de Conexión (HED)”. Se está trabajando en la evolución de una tabla estática que ofrece indicadores clave de medición (KPI) de flujos de pasajeros y equipajes a un programa interactivo que permita detectar flujos de pasajeros y equipajes “en riesgo” de pérdida de conexión. Una vez esté en funcionamiento, las aerolíneas podrán detectar posibles actuaciones en determinados segmentos para evitar los gastos y molestias que ocasionan las pérdidas de conexión, así como detectar posibles posibilidades de negocio, acortando tiempos de conexión.
- “Política de Recuperación del Servicio y Cuidados y Asistencia al Pasajero”. Ha quedado implementada una política “Care and Assistance” armonizada que establece un nivel mínimo de cuidados y asistencia a pasajeros común a todas las compañías de SkyTeam, tratando de ser lo más proactivo posible.
- “SkyTeam Rebooking”. Este proyecto sigue en pruebas por una serie de dificultades técnicas que se han ido detectando durante los testeos previos a la implementación total. Se pretende habilitar a cada compañía SkyTeam para que pueda desembarcar, acoplar, reemitir billete y facturar a un pasajero en un vuelo diferente al vuelo en el que el pasajero tenía una reserva, en casos de pérdida de conexión y en una serie de operaciones IROPS.
- “IATCI”. Durante este año, han sido detectados y solventados muchos de los errores técnicos que existían entre las diferentes compañías y diferentes sistemas de facturación. Este proyecto es muy importante para la Alianza ya que lo ideal es conseguir que todo pasajero que tenga vuelos de conexión, reciba en el primer punto

las tarjetas de embarque para todos los trayectos, así como poder facturar su equipaje hasta el último destino de su viaje.

- “Formación y Comunicación”. Durante este año la formación que se ha desarrollado y que se ha utilizado en todos los cursos iniciales y recurrentes, ha sido la formación “Hospitality Policy”, que consta de 9 principios básicos y necesarios para una excelencia en el trato y servicio a los pasajeros.

Durante el 2016 se ha seguido desarrollando el programa SkyTransfer, con un objetivo primordial que consiste en facilitar las conexiones a nuestros pasajeros dentro de las compañías que pertenecen a la Alianza.

Uno de los logros más importantes en nuestro hub MAD ha sido la modificación del área de conexiones entre la terminal T1 (internacional) y las terminales T2/T3, consiguiéndose ampliar la zona de control documental a la llegada y la zona de filtros de seguridad. Además, se ha conseguido la apertura de una zona de acceso para las conexiones cortas. De esta forma, las pérdidas de conexión han disminuido.

En referencia a las isletas de tránsitos (TSCs), han sido abiertas y están en funcionamiento las correspondientes a la T1 y T3, quedando aún pendiente de apertura la que ya se encuentra ubicada en la T2.

SKYPORT PLUS

Durante el 2016, SkyTeam ha realizado visitas a diferentes aeropuertos con el objeto de estudiar la viabilidad del proyecto llamado “co-location” o utilización de servicios de forma común en los diferentes puntos de contacto entre el pasajero y la compañía aérea (mostradores, oficinas, salas VIP, etc).

Este proyecto está vinculado estrechamente con el IATA Fast Travel, que pretende una agilización en los procesos en los que los pasajeros se ven involucrados durante su viaje, tales como facturación e impresión de tarjetas de embarque en quioscos, web o app, auto- facturación; auto-embarque (Self Boarding), etc. Para el análisis de estos servicios, SkyTeam ha desarrollado una base de datos por compañía, en la que se pueden obtener porcentajes de uso de estos servicios informatizados.

SKYPRIORITY Quality APP

En el 2016, esta app ha ganado el segundo premio en ESOMAR (Research Effectiveness Awards 2016).

Se ha valorado como una herramienta innovadora para recopilar la información de los pasajeros de alta contribución en cuanto a los diferentes servicios SkyPriority recibidos en todos los aeropuertos de la red.

Salas VIP en Madrid

Con infraestructuras totalmente renovadas, Air Europa ofrece a sus pasajeros de Elite Plus de SkyTeam y Clase Business el confort de las salas VIP de Cibeles, Puerta de Alcalá y Puerta del Sol del aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid Barajas. Estas reformadas instalaciones habían sido reclamadas desde hacía tiempo por Air Europa y SkyTeam para atender las necesidades de sus clientes.

Estas exclusivas salas cuentan con diferentes ambientes como áreas de descanso, zona de reuniones de trabajo con escritorios, wifi gratis e ilimitado, aseos y duchas. De igual modo, los pasajeros dispondrán de servicios de catering con una amplia carta de platos fríos y calientes, pantallas con información y



aviso de megafonía para no perder nunca el vuelo, prensa nacional e internacional y una fantástica terraza con vistas a la plataforma donde está permitido fumar (Cibeles).

La sala Cibeles se encuentra en la zona de embarque de la Terminal 1, la sala Puerta de Alcalá en la Terminal 2 y la sala Puerta del Sol está ubicada en la Terminal 3.

Tarifa LITE

Air Europa ha dado un paso más en su estructura tarifaria y ha lanzado las nuevas tarifas sin maleta dirigidas a pasajeros de clase turista, en rutas domésticas y europeas, que no necesitan facturar. De esta manera, la aerolínea se adapta a las verdaderas necesidades del pasaje que puede elegir la tarifa que mejor se ajusta a su viaje. El pasajero que reserve billete con la nueva tarifa LITE puede volar cómodamente con el equipaje de mano, en concreto una maleta de 10 kilos y, si finalmente requiere llevar maletas adicionales, tiene a su alcance la posibilidad de reservar una pieza extra de hasta 23 kilos antes del vuelo por solo 15 euros por trayecto o 30 euros en el caso de que la reserva se efectúe el mismo día en el aeropuerto.

Presentación Gafas Hawkers

Hawkers realizó la presentación de su nueva línea de gafas de aviador a más de 10.000 metros de altura, concretamente a bordo de un Airbus 330 de Air Europa que despegó del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas con destino Roma el mes de junio.

Gracias al servicio Wifi vía satélite de la aeronave se pudo transmitir el evento en las redes sociales en tiempo real para que los más de 220.000 seguidores de la marca y de Air Europa pudiesen disfrutar de todas las novedades del directo.

Entrega del primer Boeing 787 en Charleston, Estados Unidos

En marzo, un equipo de Air Europa, viajó hasta Charleston en Carolina del Sur donde Boeing tiene su Delivery Center con la finalidad de recibir el primer B787 Dreamliner. Los departamentos de Mantenimiento, Gestión de Flota, Operaciones y Servicios a Bordo estuvieron revisando minuciosamente la nueva aeronave hasta que se dio el visto bueno para llevarla a España. Tras finalizar el proceso de fabricación, un equipo de mantenimiento de Air Europa amplía el control para cubrir todos los puntos a verificar en lo que usualmente se conoce como "Customer Walk" y "Customer Flight". En estas auténticas revisiones antes de la compra, la compañía aérea comprueba que el avión acabado responde a las expectativas y tiene la oportunidad de solicitar cualquier mejora o arreglo al fabricante, dado que todavía no se ha firmado la compra.

Una vez comprado es el momento en el que la autoridad, AESA, el organismo que supervisa e inspecciona todas las actividades aéreas en España, debe validar y certificar que todo esté correcto y acorde a sus regulaciones. Aunque se puede pensar que un modelo nuevo de avión aporta facilidades en esta parte del proceso, el hecho de ser la primera unidad que se incorpora no sólo a Air Europa, sino a cualquier compañía española, hace de ello algo completamente nuevo que requiere más atención. Una vez más, el equipo destacado de Air Europa trabaja para satisfacer todos los requerimientos y peticiones que el inspector desplazado a las instalaciones de Boeing necesita para poder permitir el vuelo de entrega.



Asientos Flat Bed en A330

Viajar en Air Europa Business tiene aún más ventajas y comodidades. La aerolínea ha apostado firmemente por reforzar la clase business en su flota de largo radio y, a semejanza de la Club Business de los 22 Boeing 787 Dreamliners que se incorporarán de forma progresiva hasta 2022, ha llevado a cabo su reconfiguración en tres de los Airbus 330-200 de la compañía con los que ya opera a Sao Paulo y a Nueva York.

Esta nueva clase business, con la que la división aérea de Globalia ofrece a sus pasajeros el máximo confort, es prácticamente idéntica a la de los nuevos Dreamliners, al contar con los asientos flat bed que permiten un reclinado absoluto, creando una cama totalmente plana y garantizando un mayor descanso al pasajero.

La reconfiguración, con la que se aumenta a 24 las plazas business disponibles, incluye unos interiores acabados con tonos blancos y grises que, junto a un diseño más actual, confieren a la cabina una sensación de mayor luminosidad y confort. Los asientos disponen de reposacabezas graduable y reposabrazos abatible; un sistema de entretenimiento individual; tres posiciones de iluminación de la luz de lectura y toma de conexión para la carga de portátiles, tablets y otros dispositivos, además de una toma USB. Dos de estos tres Airbus operan la ruta a Sao Paulo y el tercero a Nueva York, si bien éste dejó de volar al aeropuerto internacional John F. Kennedy a mediados del mes de diciembre cuando pasó a ser operada por el cuarto Boeing 787 Dreamliner de Air Europa. En ese momento y, de acuerdo a las previsiones que maneja la aerolínea, el Airbus 330 con la nueva business vuela a la capital de Uruguay.

Servicio Wifi en los Airbus 330

Consultar tu email en pleno vuelo, acceder a tus redes sociales o estar informado de todo cuanto acontece en cualquier momento es ya posible en la totalidad de la flota de larga distancia de Air Europa después de que en octubre concluyera la instalación del servicio de conexión inalámbrica a Internet en todos los Airbus 330. De la mano de Panasonic Avionics Corporations, líder mundial de sistemas de entretenimiento y comunicación en vuelo, SR Technics ha completado la instalación del servicio WiFi vía satélite, iniciada a principios de año. La totalidad de los Airbus 330 cuentan con el novedoso sistema eXConnect, al igual que los Boeing 787 recientemente incorporados a la flota de la aerolínea. Pero, además, los Dreamliners disponen también del sistema EX3 IFE para ofrecer al cliente y pasajero una experiencia única de entretenimiento.

Cocina creativa de Martín Berasategui

Desde el mes de diciembre Air Europa ofrece a todos los pasajeros de largo radio, en su menú business, platos elaborados por el prestigioso chef Martín Berasategui. La división aérea del Grupo Globalia avanza así en la búsqueda de la excelencia en sus servicios y combina el concepto de healthy food, por el que había apostado con sus nuevos menús, con la creatividad, técnica, profesionalidad y calidad del primer chef español con dos restaurantes triestrellados y un total de ocho estrellas Michelin. La incorporación a bordo de la cocina del chef español se incluye en el plan de modernización, expansión y mejora en el que la aerolínea está inmersa y que coincide, además, con la celebración de su 30 aniversario.



Nuevos dispositivos de venta de artículos a bordo

Air Europa ha renovado los dispositivos para ventas de artículos a bordo de sus aviones. Estos dispositivos que consisten en una tableta de la marca Samsung numerada y asociada a un Terminal de Venta, TPV, permiten gestionar las tareas de venta al público como la impresión de tickets, cobro con tarjetas, la gestión de stocks y otras funciones de trámite comercial. Los nuevos dispositivos comenzaron a instalarse en el mes de agosto en los aviones de largo radio y en el resto de flotas se irá implantando de forma progresiva hasta alcanzar la totalidad. Este sistema sustituirá las actuales Sky Pad 280 que fueron instaladas en 2010. La implantación de estos terminales agiliza los procesos de venta, dando así, un mejor servicio a nuestros clientes y mejoran la imagen de la empresa.

Hospitality Policy

Con el propósito de seguir mejorando la experiencia de viaje de nuestros clientes, nace el proyecto Hospitality Policy, un programa que busca la excelencia de los empleados en la atención y servicio a nuestros pasajeros.

Esta iniciativa, que ha sido puesta en marcha en Air Europa, parte de la información obtenida por las encuestas "Customer Experience Reports" que cumplimentan los pasajeros de la Alianza y que evalúan su satisfacción con todos los servicios que ofrecen las aerolíneas de la Alianza.

Una parte del proyecto contempla la formación en atención al cliente de los empleados que tienen contacto directo con los pasajeros, como la oficina de ventas de Air Europa y personal de facturación de Handling.

Primera aerolínea española 'Cardioprotegida'

Air Europa ha dotado a todos los aviones de su flota con desfibriladores externos semiautomáticos (DESA), convirtiéndose así en la primera aerolínea española 'cardioprotegida'. Estos DESA, los más modernos del mercado, complementan el botiquín médico de emergencias ya existente y permiten atender, con mayores garantías de éxito, cualquier posible parada cardíaca durante el vuelo. Para eso, todos los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) han recibido una completa formación para su uso, realizada bajo la dirección del Servicio Médico de la compañía en colaboración con Previs Gestión de Riesgos, que se suma a sus conocimientos sobre soporte vital básico. Los DESA que se pueden encontrar a bordo de los aviones de Air Europa responden a un diseño sencillo, fácil de usar y con unas instrucciones claras de voz para poder atender a una persona en paro cardíaco.

SafetyPay

La compañía ha alcanzado un acuerdo con SafetyPay por el que la compañía ya acepta este medio de pago que permite realizar una transacción en moneda local de forma directa y segura –en efectivo o a través de banca electrónica– sin necesidad de aportar los datos bancarios a un tercero. Desde finales de enero este método de pago ya estaba en funcionamiento en el call center para los destinos de México y Perú y en abril se incorporaron los mercados de Austria, Alemania y Holanda. Para Air Europa, la alianza con SafetyPay se traduce en un incremento de competitividad en los mercados en los que opera al ampliar las alternativas de pago y facilitando la venta al público.

Nueva Carta Menú Gusto + Otoño/Invierno

El 3 de noviembre de 2016 Air Europa lanzó la Carta Menú Gusto + Otoño/Invierno que incluye productos más saludables y naturales de origen ecológico con propiedades nutricionales y medicinales. Además, esta nueva carta es extensa en productos sin gluten y aumenta las opciones para veganos y vegetarianos.

Las infusiones son de comercio justo y disponen del sello Fairtrade. El comercio justo fomenta el diálogo, la transparencia y el respeto, mayor equidad en el comercio internacional con criterios sociales y medioambientales contribuyendo al desarrollo sostenible.



5.2. 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.

5.2.1. AEA solidaria

AEA Solidaria es una Asociación sin ánimo de Lucro, formada por un grupo de trabajadores de Air Europa, Globalia, con sede en Lluçmajor - Mallorca, cuyo objetivo es ayudar a los más necesitados, principalmente a niños, mediante la creación de proyectos internacionales destinados a la mejora de la calidad de vida de los niños que no tienen sus necesidades básicas cubiertas (alimentación, educación, sanidad, ...) y que viven en riesgo de exclusión social.

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

- La cooperación a nivel internacional.
- La atención a los niños en riesgo de exclusión social por razones físicas, económicas o culturales.
- El apoyo educativo
- El desarrollo de programas nutricionales y sanitarios.

Un ejemplo de solidaridad

La trayectoria de AEA Solidaria en apenas seis años de vida es admirada en el ámbito de la cooperación. Sus principios y valores son fuente de inspiración para muchos jóvenes que se ven reflejados en su constancia y dedicación en ayudar a los más desfavorecidos en pro de un mundo más justo. Por esta razón, la asociación fue invitada a participar en el congreso de la fundación "Lo Que De Verdad Importa" como ejemplo de lo mucho que se puede conseguir con voluntad. Gracias a la ayuda de un colectivo de empleados solidarios y a una empresa que facilita sus acciones, AEA Solidaria reparte donaciones, organiza voluntarios e intenta recaudar fondos para nuevos objetivos como el de construir un comedor social en República Dominicana.

El crecimiento que ha desarrollado AEA Solidaria en los últimos años ha llevado a la Asociación a emprender su principal proyecto, La Matica, junto con la ayuda de una empresa mallorquina, CMV Architects, y de la constructora dominicana Codelpa, se empieza a elaborar el proyecto para la construcción de un centro de día en Boca Chica (República Dominicana); se prevé que la obra esté finalizada para principios del año 2018. El proyecto de la Matica nace a raíz de las carencias que observa

AEA Solidaria en el centro en el que actualmente colabora, el CCI. A dicho centro acuden aproximadamente 150 niños a los que la asociación da apoyo con clases de refuerzo (informática, inglés, etc) con material escolar donado por diferentes organismos en Baleares, ropa deportiva, material sanitario y otras cosas de primera necesidad. Pero principalmente quiere cubrir la escasez más básica: la alimentación. Conocedores de que un niño no puede desarrollarse intelectualmente si al llegar al centro puede llegar a desmayarse.

La Matica es un proyecto de futuro en el que la ONG está volcando todas sus fuerzas.

AEA Solidaria sigue dos líneas de estrategia claras para trabajar con los niños. Una de ellas es la música, cambiando algunos de sus hábitos musicales y dejándoles dar rienda suelta a su creatividad se puede afirmar que la música cambia vidas. Un ejemplo muy claro es el de Saina, una chica dominicana con una voz prodigiosa, que realizará un curso de música contemporánea para jóvenes a partir de febrero de 2017, gracias a la visita al centro de Boca Chica, dónde AEA Solidaria colabora, de la orquesta de Cámara de Siero de Asturias OCAS que vio un enorme potencial en la voz de la pequeña.

Otra gran ayuda es el deporte, facilitarles la práctica de diferentes deportes, fútbol, baloncesto, béisbol, etc, les evade de pasar tiempo en la calle donde se encuentran la mayoría de los peligros y les inculca valores tales como la superación y el compañerismo.

Los desayunos solidarios de Globalia

Café, bizcochos, pinchos de tortilla y mucha alegría. Desde que se instalaran hace ya unos años, los desayunos solidarios celebrados el primer miércoles de cada mes en la sede de Lluçmajor y en la sala de firmas de Madrid siguen llenando de alegría y solidaridad las instalaciones de Globalia. Empleados que ofrecen sus bizcochos recién horneados, otros que se acercan a desayunar y personajes populares que muestran su apoyo a AEA Solidaria hacen de estas mañanas un momento de descanso y alegría. Recordamos que el dinero recaudado durante estos desayunos va destinado a los proyectos de AEA Solidaria.

El acto de septiembre contó con la presencia de Jaime Anglada, embajador de AEA Solidaria, que amenizó el encuentro con sus canciones. En esta ocasión la asociación contó con la ayuda de niños y niñas voluntarios que quisieron colaborar ofreciendo su ilusión y su tiempo antes de empezar el colegio. Durante la mañana se pudieron adquirir pulseras de AEA Solidaria, hechas por dos niños con sus ahorros en apoyo a los niños de Bolivia y República Dominicana.

Del mismo modo, el desayuno de noviembre contó con la habitual ayuda de los jugadores del Palma Air Europa que no tuvieron reparo en servir café, zumos y pasteles.

Son muchos los empleados que se acercan a las mesas de AEA Solidaria para desayunar contribuyendo con su aportación a mejorar la vida de los más desfavorecidos. El dinero recaudado durante el desayuno será destinado a la construcción del comedor social "La Matica" en Boca Chica, República Dominicana.

Concierto solidario para los niños de AEA solidaria

El día 3 de marzo el avión que realizó la ruta de Madrid a Santo Domingo iba más cargado de lo normal. Además de artículos de primera necesidad y montones de ilusiones que llevaban las chicas de la ONG AEA Solidaria, también fue cargado de amor, música, talento y energía positiva.

En esta ocasión, personas muy especiales viajaron para ir a conocer personalmente a los niños del centro y ver en primera persona el trabajo que la ONG hace en Boca Chica. Además de Marta A., Marta R. e Isabel, también se unieron cinco invitados de lujo. Jaime Anglada y Carolina Cerezuela, que en julio presentaron su primer disco juntos; Úrsula Pueyo, esquiadora paraolímpica; Carmen Rosselló, profesora de un colegio de Mallorca en el que se realizó una colecta de artículos de higiene para los niños de Santo Domingo; y Jesús, odontólogo y médico de la ONG Amigos de Buba, que llevó cepillos de dientes para todos los niños del centro que AEA solidaria apoya con su trabajo.

Jaume Anglada y Carolina Cerezuela, que actualmente forman el grupo musical "Anglada Cerezuela", aprovecharon la ocasión

para regalarnos un momento único a bordo del vuelo de Palma de Mallorca a Madrid en dirección a Santo Domingo, cantando su nueva canción "Manzana de Caramelo". De la forma más natural, amenizaron el vuelo en el que los pasajeros fueron sorprendidos y los cuales agradecieron con una gran ovación después de cargar sus teléfonos móviles de fotos y vídeos del momento.

Una vez aterrizados ellos mismos fueron sorprendidos por parte de los niños del Centro de Capacitación Informática de Monte Rey, que les esperaban en el mismo aeropuerto para recibirles con la canción "Manzana de Caramelo". Para ellos fue una enorme y preciosa sorpresa que les emocionó ya que no esperaban que nadie conociera la canción todavía. Una bienvenida entre lágrimas de alegría y abrazos de los niños que dio comienzo a tres días muy especiales que han dejado huella en cada uno de las personas que formó parte de este viaje.

Además de varios conciertos en los diferentes centros escolares y de una continua colaboración a la vuelta a España, Jaime y Carolina hicieron un apreciado regalo a AEA solidaria componiendo una canción dedicada a los niños y niñas que viven en condiciones de pobreza y que gracias a las personas que están detrás de la ONG pueden recibir una educación y tener sus necesidades básicas cubiertas.

Primer proyecto salud de AEA solidaria

Un equipo de "Dentistas sobre ruedas" y un pediatra de la asociación de "Ayuda el Chad", ambos de Baleares, se desplazaron hasta Santo Domingo con la finalidad de atender a las niñas y niños de Boca Chica. El equipo viajó desde el 15 al 17 de mayo a ese país para colaborar en el primer proyecto de salud de AEA Solidaria.



Durante dos días 4 odontólogos de “Dentistas sobre ruedas” realizaron revisiones bucodentales y sensibilizaron a los niños sobre la importancia de la higiene dental diaria como medida de prevención. Al mismo tiempo, el pediatra de “Ayuda a el Chad” también atendió a la población infantil de esa comunidad. El equipo de voluntarios viajó acompañados de un piloto de la compañía perteneciente a AEA Solidaria y contaron con la inestimable ayuda del payaso Rufino.

Recaudación RCD Mallorca

El desayuno solidario que mensualmente organiza AEA Solidaria en la sede de Globalia, en Lluçmajor, contó en abril con la presencia del vicepresidente del RCD Mallorca y el consejero delegado del club bermellón quienes, además de colaborar en servir el desayuno, hicieron entrega del cheque con la recaudación íntegra obtenida en el partido del Centenario del RCD Mallorca, disputado en marzo ante el Real Oviedo.

El dinero recaudado, superior a los 11.600 euros, fue destinado en su totalidad a la construcción de un comedor social en Boca Chica, en Santo Domingo, donde la asociación trabaja en algunas de las zonas más desfavorecidas con el objetivo de garantizar las necesidades básicas de los niños que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Los responsables del RCD Mallorca llegaron a la sede del grupo turístico Globalia alrededor de las 09.00 horas para ayudar a servir los cafés y dulces a todos los trabajadores que se acercaron al lugar habilitado para, a continuación, hacer entrega de la cantidad recaudada y colaborar, de esta manera, con el trabajo que desempeña AEA Solidaria.

Comedor social en Boca Chica

Un comedor social para 120 niños en Boca Chica fue el proyecto en el que se centraron todos los esfuerzos del equipo de AEA Solidaria. La finalidad del cual era la de pretender asegurar una comida completa al día, ya que la mayoría de los niños llegaba con un importante problema de desnutrición y también construir un pequeño apartamento en el que puedan alojarse los voluntarios que quieran ir a prestar su ayuda. Recordemos que Boca Chica es un municipio de Santo Domingo donde AEA Solidaria trabaja con el objetivo de garantizar las necesidades básicas de los niños que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Charlas en el Colegio Sagrado Corazón de Mallorca

Más de 300 niños del Colegio Sagrado Corazón de Palma de Mallorca participaron en las charlas que AEA Solidaria realizó

en abril. Estas charlas fueron impartidas por el embajador y la presidenta de AEA Solidaria; también contaron con la colaboración de un miembro de la misma organización.

Lo ponentes se sintieron satisfechos del desarrollo de las jornadas, ya que su mayor recompensa fue la de conseguir que los niños les escuchasen sin moverse de la silla, sentir cómo se emocionan con las historias que les contaban los distintos ponentes y que, al acabar vieran cómo se acercaban a hablar con ellos para seguir interesándose por lo que hacen. Fue muy de agradecer la colaboración de la dirección del centro escolar abriendo las puertas al corazón de muchos niños.

Un pastel de 8 kilos

Una tarta de 8 kilos de peso viajó desde España hasta República Dominicana para deleitar a las niñas y niños del centro de día CCI Monterrey el mes de abril. El pastel fue elaborado y transportado con cuidado y mucho cariño por una trabajadora del Departamento de Gestión de Ingresos de Air Europa. Curiosamente en la colorida y deliciosa tarta predominó el color amarillo que simboliza la lucha contra el maltrato infantil celebrada el 25 de abril en todo el mundo. Esta fecha fue creada por Naciones Unidas para fomentar los derechos de los niños y concienciar sobre las consecuencias de su maltrato.

Air Europa Bolivia

El dinero recaudado por Air Europa Bolivia durante el aniversario de la aerolínea y donado a AEA Solidaria ha sido destinado a comprar ropa, zapatos y colchones y a realizar mejoras para el Hogar de Niños de Santa Cruz. Una parte del importe se ha entregado a la Plataforma Solidaria de Bolivia.

Este equipamiento ha sido posible gracias a las acciones impulsadas por Air Europa Bolivia durante la celebración de los 30 años de Air Europa y los cuatro años de la aerolínea en este país en un acto al que asistieron unas 100 personas entre los que se encontraban propietarios de agencias de viajes, gerentes de bancos y empresas españolas y bolivianas y periodistas entre otros invitados.

Durante la gala, que se celebró el 8 de diciembre en el hotel Radisson de Santa Cruz de la Sierra, se subastó un circuito, estancias en hoteles y billetes de avión por gentileza de Travelplan, Be Live y la misma aerolínea. Según la delegación de Air Europa en Bolivia se pensaba recaudar algo por los 3 premios, pero el gran corazón de la gente hizo que se donaran cifras muy altas y el monto total fue de 7.900 dólares, que fueron entregados a AEA Solidaria para mejorar la vida de los niños del hogar.

Fundación “Lo que de verdad importa”

AEA Solidaria fue invitada a participar como ponente en el congreso de jóvenes de la fundación “Lo que de verdad importa” que tuvo lugar en el Palau de la Música de Valencia el 19 de octubre. La ponencia fue impartida por la presidenta y fundadora de AEA Solidaria ante un público de más de 1.400 jóvenes.

Fueron narrados los inicios de la ONG y se explicaron los proyectos que se están desarrollando en República Dominicana y Bolivia a favor de los derechos de la infancia. Tras su exposición tuvo lugar la actuación de Jaime Anglada y Carolina Cerezuela embajadores de la ONG que interpretaron “El lápiz está en tus manos” y su primer single “Manzana de Caramelo”. En el congreso también participó el creador del método para aprender idiomas “8belts” y uno de los mejores nadadores paralímpicos de la historia. Las tres historias, contadas por sus protagonistas, son un verdadero ejemplo de solidaridad, emprendimiento y superación. El evento fue presentado por la presidenta de honor del congreso y secretaria de EDEM escuela de Empresarios. Esta fundación tiene como finalidad promover el desarrollo y la difusión de los valores humanos, éticos y morales universales mediante la organización de congresos y actividades culturales. Con motivo de este evento Air Europa sorteó un premio de dos billetes a Guayaquil a los seguidores que hubieran dejado un comentario relacionado con el evento.

Durante su viaje el equipo de AEA Solidaria también realizó una exposición de su trayectoria y proyectos ante un foro de alumnos de EDEM escuela de Empresarios de la misma ciudad.

Avión Ramón Llull

El Bisbat de Mallorca y Air Europa presentaron en julio el avión de la aerolínea rotulado con el nombre de Ramón Llull, un Airbus

330 con matrícula EC-LVL, que opera rutas internacionales.

Con este avión, la aerolínea del grupo Globalia quiso sumarse a la conmemoración del 700 aniversario de la muerte del beato mallorquín y contribuir a la difusión de su mensaje y de los valores que promulgaba. La presentación del avión Ramón Llull se enmarca en el acuerdo de colaboración firmado a finales del 2015 entre Monseñor Javier Salinas, Obispo de Mallorca y la directora general de Air Europa, María José Hidalgo, con el objetivo de divulgar la figura universal de Ramón Llull y transmitir a la sociedad la importancia tanto de su persona como de su testimonio.

El Obispo de Mallorca y el director de Ventas y Marketing de Air Europa, descubrieron el nombre del beato mallorquín en el fuselaje del Airbus 330, en un acto celebrado en el hangar de Globalia en el aeropuerto de Son Sant Joan y, tras el bautizo de la aeronave por parte del Obispo, ambos resaltaron la importancia de este personaje universal que fue un apasionado viajero.

Rodaje de la asociación ASDICA

El simulador de TCP's de Globalia en Lluçmajor acogió en diciembre la filmación de algunas escenas de la obra de teatro “Vacaciones en Mallorca” interpretada por los jóvenes de la Asociación de Discapacitados de Calviá, ASDICA. Participan un total de 26 personas. De todas las actividades socioeducativas para jóvenes con discapacidad intelectual, es el teatro la que más les gusta. Para ellos supone un aumento de la autoestima y de su capacidad de superación; también significa una estimulación cognitiva importante ya que tienen que memorizar los textos; el trabajo en equipo es fundamental y se apoyan mucho entre ellos.



5.2.2. Otras Colaboraciones con otras ONGs

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 o renovando convenios de colaboración, con las siguientes organizaciones:

- Fundación Cirujanos Plásticos Mundi
- Fundación Integra
- Fundación Respiralia
- Recupera Sonrisas
- Fundación Irene Villa
- Fundación Mensajeros de la Paz
- Fundación Madrid Excelente
- Fundación Palma 365
- Fundación Tony Catany -Scholas Ocurrentes
- Fundación Sonrisa Médica
- Fundación Lo Que De Verdad Importa
- Fundación Deporte Joven
- Infancia Sin Fronteras
- Fundación Promoción Social de la Cultura Mediatrends
- Fundación Incorpora Deportistas Solidarios
- Llevant en Marxa
- Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer
- Federación Española de Enfermos Neuromusculares
- Asociación Española Contra el Cáncer
- CODESPA
- Fundación Deporte Joven
- Make a Wish Spain
- Niños contra el cáncer Universidad De Navarra
- Fundación Filia
- Fundación RANA
- Fundación Clínica Menorca
- Proyecto Hombre
- Fundación Joves Navegants
- Premios Solidarios a la Igualdad MDE 2016
- Es Refugi
- Cáritas
- Fundación Vega.

Proyecto Recupera Sonrisas

El conflicto palestino-israelí es uno de los enfrentamientos latentes más cruentos de la actualidad, en un contexto bélico que solo en 2014 afectó directamente a 3.000 menores que resultaron heridos en la Franja de Gaza. Por ello, la presidenta del Instituto de Innovación y Desarrollo de la Responsabilidad

Social Sociosanitaria (Inidress), y el director comercial de la compañía aérea Air Europa, firmaron en abril de 2016 un acuerdo para trasladar y dar asistencia sanitaria en España a menores palestinos. Un feliz proyecto de cooperación titulado 'Recupera Sonrisas' en el que también participan Mensajeros de la Paz, la Misión Diplomática de Palestina en España y la Asociación Médica Hispano-Palestina.

5.2.3. Colaboraciones con la Sociedad

Perdiendo el Miedo a Volar

Debido al porcentaje, cercano al 25%, de personas en la sociedad con miedo a volar (y un 12% con fobia) Air Europa colabora desde 2009 en el programa "Perdiendo el Miedo a Volar" www.perdiendoelmiedoavolar.com.

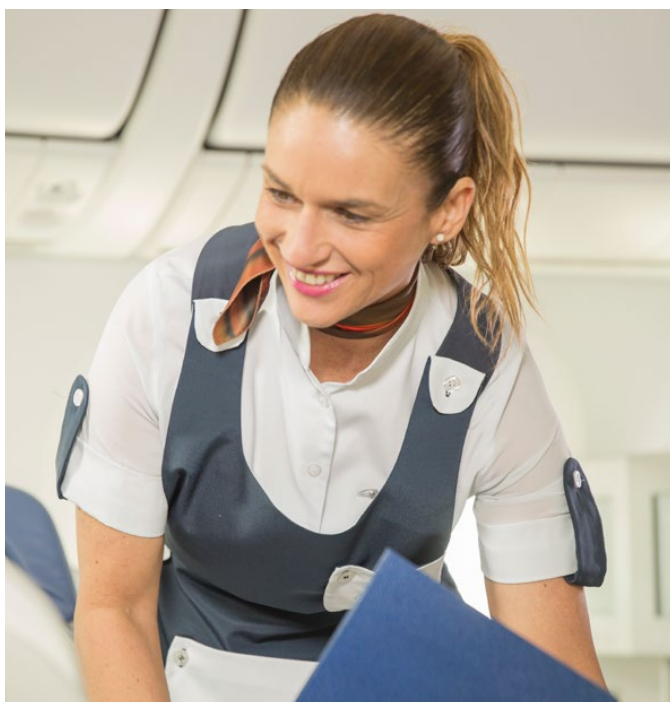
En 2016 hemos realizado 8 cursos, 4 en Madrid, 3 en Barcelona y 1 en Palma de Mallorca. En total hemos tenido a 83 personas donde la distribución ha sido de 56% mujeres y 44% hombres.

En estos cursos, las personas que sufren de aerofobia aprenden, a través de un proceso cognitivo-conductual, las claves para poder controlar la ansiedad que les provoca viajar en avión, recuperar su autoestima y llegar incluso a disfrutar de los vuelos. La parte teórica la imparten pilotos, psicólogos, técnicos de mantenimiento de aeronaves, Tripulantes de Cabina de Pasajeros y controladores aéreos. Todos ellos dirigidos por un comandante de Air Europa que, a su vez, es psicólogo especializado en fobias desde 2003. Y en las prácticas en vuelo es este mismo comandante el que acompaña junto con otra psicóloga a los participantes dirigiendo las prácticas que tienen que realizar durante el vuelo.

Estos cursos se realizan en grupos de 10 personas, duran dos días y se realiza una práctica real en un vuelo de ida y vuelta con una escala larga donde se realiza una dinámica de grupo para reforzar y asentar los conocimientos obtenidos y realizar así el vuelo de vuelta con un máximo de eficacia.

A partir de la finalización del curso se crean grupos en diferentes redes sociales para conseguir un refuerzo intragrupal así como para un seguimiento de sus vuelos posteriores.

En estos cursos los perfiles habituales son personas que llevaban muchos años sin volar o bien que evitan volar realizando el mínimo imprescindible de viajes por vía aérea. También son frecuentes aquellas personas que tienen que viajar frecuentemente en avión por motivos de trabajo y que normalmente utilizan algún tipo de ansiolítico, en ocasiones mezclado con algo de alcohol.



El éxito del curso según los propios participantes y el seguimiento que hacemos de sus vuelos es del 98%. En este porcentaje van desde los que vuelan sin poder evitarlo, pero utilizando las herramientas aprendidas en los vuelos que hacen, hasta aquellos que se han hecho pilotos de avioneta después del curso.

Como punto a destacar, ha sido el afianzamiento de dos herramientas para aumentar la eficacia de los cursos:

Por una parte, hemos creado unas baterías de tests previos a la realización del curso a través de los cuales, además de factores de personalidad, conocemos su predisposición a la ansiedad lo que nos facilita la distribución inicial en el aula antes de que comience el curso para que las dinámicas de grupo sean más eficaces y facilitar la intervención durante las prácticas en los vuelos que se realizan.

Por otra parte, hemos desarrollado, en una de las principales redes sociales, lo que se conoce como grupos secretos (no hay información de quién está en ese grupo y no hay posibilidad de extraer el contenido). Allí van compartiendo sus avances, sus vuelos, sus viajes, sus inquietudes, etc, de forma que se motiva al resto de los miembros del grupo para continuar con los ejercicios de control y gestión de la ansiedad. Además, los grupos creados en redes sociales sirven de herramienta de distribución de información fiable especialmente cuando hay alguna noticia que envuelve algún entorno de la aviación y donde, en muchos casos, la noticia se encuentra envuelta en mucho sensacionalismo y poca veracidad.

5.2.4. Patrocinios Deportivos y Culturales

Auditórium Palma de Mallorca

Air Europa patrocinó, entre otros, el ciclo de Ballet Auditórium-Air Europa a lo largo del año 2016 que, sin duda, establece una de las señas de cultura más importantes en las Islas Baleares.

Campus Vicente Del Bosque

Air Europa patrocina esta entidad deportiva durante el año 2016 que nace con el claro objetivo de promocionar el deporte y la actividad física entre los niños. Sus actividades se centran en el descubrimiento y disfrute del deporte como elemento de aprendizaje educativo.

Martín Berasategui

Air Europa convierte en embajador de su marca al prestigioso chef Martín Berasategui, ganador de 8 estrellas Michelin, que ha sido el encargado de diseñar todos los menús a bordo de la clase Business de la compañía aérea.

Disney On Ice+Disney In Concert

Air Europa se establece como patrocinador de la gira "Disney On Ice, Mundos Encantados" así como del espectáculo "Disney in concert", ambos en la ciudad de Bilbao y dedicados a marcar ideas positivas e integradoras sobre las familias, proporcionando experiencias de entretenimiento para todas las generaciones.

WTA Mallorca Open

Air Europa fue uno de los patrocinadores principales de la primera edición del torneo internacional de tenis femenino sobre hierba en Mallorca con la participación de la ganadora española de Roland Garros 2016, Garbiñe Muguruza.

Miami Fashion Week

Air Europa apostó por este evento en la ciudad de Miami en la que opera la aerolínea; la Miami Fashion Week, con Antonio Banderas como presidente honorífico, que contó con diseñadores españoles tan importantes como Custo Barcelona, Agatha Ruiz de la Prada o Andrés Sardá y es un referente en la ciudad que lo alberga.

LaLiga Santander

Air Europa es uno de los patrocinadores de LaLiga de 1era división de fútbol español durante toda la temporada que se inicia en 2016.

Real Federación Española de Fútbol

Air Europa fue la compañía aérea oficial de la Selección Española de Fútbol durante el 2016.

Rafa Nadal Sports Centre

Air Europa es uno de los principales patrocinadores del centro de alto rendimiento de Rafa Nadal y referente mundial en su disciplina sito en Manacor (Mallorca).

Campus Rudy Fernández

Air Europa patrocina el Campus Rudy Fernández, donde éste y su hermana Marta Fernández, ambos jugadores profesionales, trasladan sus conocimientos en una experiencia que une baloncesto, convivencia y diversión.

Jorge Lorenzo

Air Europa patrocina al bicampeón del mundo en la categoría de 250cc en 2006 y 2007 y tricampeón del mundo de MotoGP en 2010, 2012 y 2015 con el equipo Fiat Yamaha.

35 Copa del Rey de Vela

Air Europa patrocinó la 35 Copa del Rey con una categoría de competición bajo su nombre en el evento que constituye uno de las principales competiciones de su disciplina.

Campeonato de España de Tenis Absoluto

Air Europa fue patrocinador del Campeonato de España de Tenis Absoluto con participantes como Rafa Nadal y Marc López, campeones olímpicos Río 2016.

Atlético de Madrid femenino

Air Europa patrocinó al equipo de féminas, que alzó el título de campeón de LaLiga Iberdrola.

Torneo de Golf Audi/Movistar Plus Tour

Air Europa es patrocinadora de este circuito de golf, uno de los más importantes dentro de la competición y calendario nacional amateur y que se llevó a cabo en varias ciudades españolas a lo largo de todo el año.

Museumsuferfest (Alemania)

Air Europa participó en una de las actividades culturales más importantes de la ciudad de Frankfurt con puestos de artesanía, música en vivo y espectáculos. Air Europa estuvo presente con un stand propio.

RCD Mallorca

Air Europa patrocina al principal club de fútbol balear, Real Club Deportivo Mallorca, dónde participa en LaLiga Adelante.



Carnaval Salvador de Bahía (Brasil)

Air Europa participó como patrocinador oficial del evento más importante de Salvador, siendo la festividad nacional. Air Europa se involucró en todas las actividades relacionadas además de tener presencia en blocos, camarotes, "ensaios de timbalada" y actos oficiales.

Sporting Clube fútbol Portugal (Portugal)

Air Europa patrocinó a este equipo de fútbol de primera liga en Portugal y expone su imagen en el Club durante todos los partidos de liga que se jueguen en su campo.

Palma Air Europa

Air Europa patrocina y da nombre al equipo de básquet Palma Air Europa que participa en categoría profesional disputando actualmente la LEB Oro y siendo, además, el máximo representante del baloncesto balear a nivel estatal llegando esta temporada a alcanzar los play offs.

Polo in the Park (Inglaterra)

Air Europa es patrocinador principal de este evento dando nombre a uno de los equipos que lo conforman; el Polo es uno de los deportes más tradicionales del país.

Miami Dolphins (Miami)

Air Europa es patrocinador oficial de este equipo de fútbol americano desde hace dos años; el fútbol americano es un deporte con mucha repercusión en la ciudad de Miami. Air Europa cuenta con presencia en el estadio y tiene acciones especiales.

5.2.5. La Sociedad a través de las Redes Sociales

Como en años anteriores, en 2016 las redes sociales de Air Europa han sido el mejor sitio para conocer la actualidad y las novedades de Air Europa en sus servicios y productos, interactuar con la marca y realizar consultas y gestiones de la forma más sencilla y eficiente.

Air Europa ha apostado por los contenidos de calidad en su blog Billete996, facilitando la suscripción y acercando hitos, curiosidades, entrevistas y nuevos productos. Con la intención de convertirse en el mejor medio para conocer Air Europa por fuera y por dentro, se publican varias entradas por semana en las que los usuarios también pueden conocer el próximo sorteo que se celebrará en redes sociales o descubrir las ventajas de volar en nuestros Dreamliner.

Si el blog ha continuado ganando protagonismo en nuestros contenidos sociales, no menos lo han hecho las publicaciones en Twitter y Facebook. Además de dar difusión a todo lo ofrecido en el blog, han permitido a todos sus seguidores seguir el día a día de la compañía, a veces en directo. Durante el vuelo de entrega del primer Boeing, publicamos contenido exclusivo haciendo uso del nuevo servicio 'Wifi on the air' de Internet a bordo. A través de nuevos servicios como Periscope, Facebook Live o Instagram Stories hemos conseguido transmitir eventos y presentaciones en directo y recibir los comentarios instantáneos de nuestros seguidores.

Con respecto a la atención al cliente y la gestión de la comunidad en redes sociales, en 2016 se ha dado un paso importante tras la ampliación del equipo de gestores especialistas de Globalia Call Center y la posterior consolidación como área de atención en redes sociales. Además de nuevos horarios e idiomas de atención, se ha iniciado una inmensa tarea de gestión de comunidad para que todos los comentarios que usuarios, fans y no tan fans sean recogidos, leídos y si es necesario contestados.

El uso continuado de nuestra herramienta de SocialCRM nos ha permitido ser más eficientes y prestar un mejor servicio, pero además este año se ha aprovechado la nueva función de alarma para recibir avisos inmediatos tras el uso de palabras críticas en publicaciones de redes sociales, permitiendo una mejor monitorización de toda la actividad y una respuesta más inmediata.

Por último, trabajar en redes sociales significa prepararse de forma constante para la siguiente realidad, ya sea con nuevas redes, nuevas relaciones, nuevos lenguajes o formatos. 2017 pasa por el mayor uso del vídeo, del directo y de los chatbots. Y en esa dirección navegamos.

5.3. Proveedores

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

Gestión de las Compras

Air Europa dispone en su documentación interna de un procedimiento de "Compras y Evaluación de Proveedores", además de gestionar todas sus compras a través de la Dirección específica de Compras del grupo.

Para la selección del proveedor, en función de las ofertas recibidas, el/la responsable de compras del departamento seleccionará la más adecuada atendiendo al precio, calidad ofertada y rapidez de servicio.

En igualdad de condiciones, Air Europa siempre favorecerá a aquellos proveedores que dispongan de certificaciones de calidad, medio ambiente y que protejan los derechos humanos. En caso de ser un proveedor habitual o de existir monopolio, no será necesario realizar ésta selección.

El procedimiento de “Compras y Evaluación de Proveedores” tiene el objeto, por un lado, asegurar el cumplimiento y eficacia de lo descrito en la documentación del Sistema de Gestión y, por otro lado, que el Sistema de Gestión se ajuste a la normativa de referencia. Además, en el procedimiento se limita el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido.

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 pueden ser 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.

Air Europa, de forma complementaria a este procedimiento, establece 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

Para dar cumplimiento legal a los procedimientos de compras de Air Europa, los acuerdos siempre se realizan por escrito y detallando los requisitos aplicables, a la vez que las actividades que se han contratado. El departamento interesado en la compra concreta será el que se asegurará de que la empresa contratada cuenta con todos los requisitos,



autorizaciones y aprobaciones, y que dispone de los recursos y competencias correspondientes.

Los departamentos que realizan algún tipo de acuerdo con otra empresa, lo ponen en conocimiento de la Dirección de Sistemas de Gestión, 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, clausulados de confidencialidad y de tratamiento de datos de carácter 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 2016

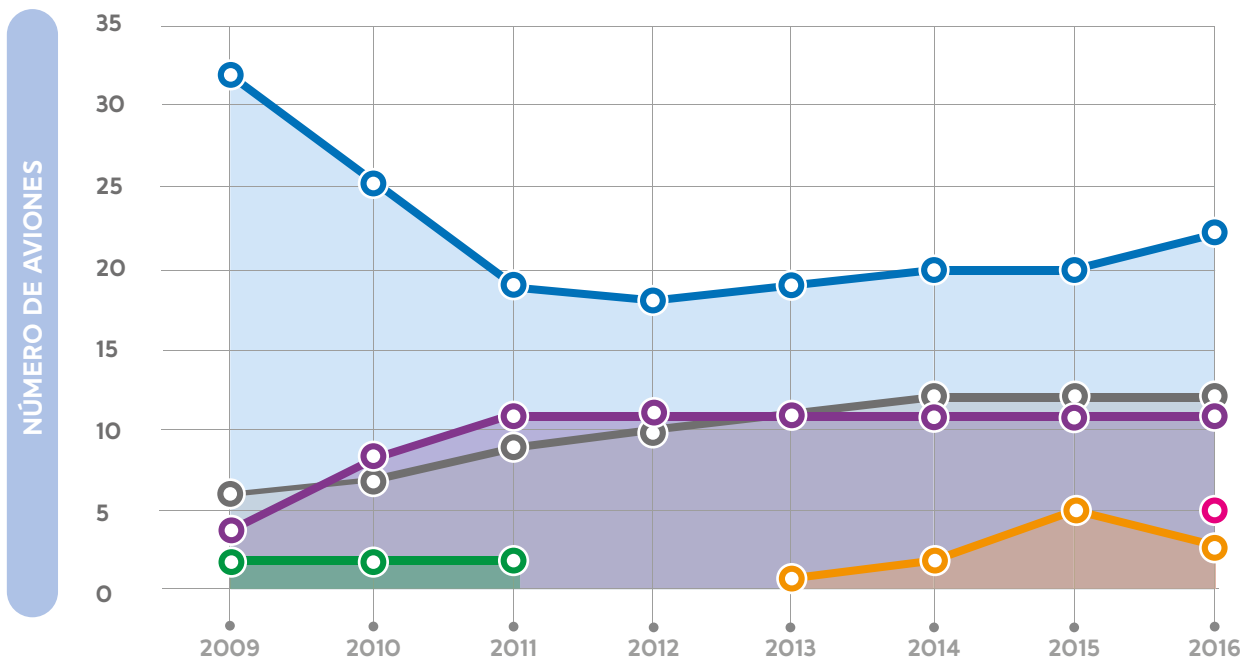
Durante el 2016 no hubo ningún cambio significativo en lo que a la cadena de suministradores se refiere. En cuanto a otros cambios podrían destacarse los siguientes:

Flota

Durante este año, la flota total de Air Europa ha llegado a las 53 aeronaves:

Se incorporaron 5 unidades de B787-800: EC-MIG, EC-MIH, EC-MLT, EC-MMX y EC-MMY.

EVOLUCIÓN DE LA FLOTA DE AVIONES DE AIR EUROPA



AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
● B738	32	25	19	18	19	20	20	22
● B787	0	0	0	0	0	0	0	5
● A332	6	7	9	10	11	12	12	12
● A333	0	0	0	0	1	2	5	3
● E195	4	8	11	11	11	11	11	11
● B763	2	2	2	0	0	0	0	0

Por otro lado las unidades B738, EC-JAP y EC-JBJ y A333, EC-MIO y EC-MIN salieron del programa comercial de Air Europa a finales de año.

Bases y Oficinas de Ventas

En 2015 se producen nuevas concesiones de Handling en el territorio español, lo que ha supuesto diversos cambios de proveedor:

El día 12 de julio se cambia de agente de Handling en LGW, y pasamos a operar con Menzies Aviation PLC.

El nuevo SLA para los proveedores de Handling, se implementa en junio 2016, el cual se añadirá con cada renovación de contrato y contrataciones de nuevos proveedores.

El año 2016, las bases de autohandling han sido: MAH, MLN y LCG

Se han anulado los PVS0 (Plan de Vigilancia de Seguridad Operacional) de las bases que dejaron de ser autohandling.

Nuevas Rutas

20 de junio comienzan los vuelos a Zúrich con dos frecuencias diarias.

28 de junio se inicia ruta MAD-BOG.

Se deja de operar la ruta a DKR a partir de Octubre

16 de diciembre se empieza a volar MAD-GYE

18 de diciembre se conecta Córdoba con Madrid vía Asunción (MAD-ASU-COR)

Air Europa sigue apostando por que todos los principios bajo los que se rige (ya sean suscripciones, certificaciones, políticas, etc.) se cumplan en todos los estamentos y relaciones externas en las que da servicio. Por tanto, los proveedores y contratistas deben cumplir las especificaciones medioambientales de AEA.

Las empresas contratadas que puedan repercutir en aspectos sobre el medio ambiente, reciben información sobre el Sistema de Gestión Medioambiental establecido en Air Europa, con la finalidad de que puedan respetarlo y cumplir con él, en lo que a su actividad se refiere.

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

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

Por otro lado, la compañía tiene establecido en su Procedimiento General de Compras que en la selección de proveedores se favorezca a aquellos que dispongan de certificaciones de medio ambiente y calidad, siempre que los proveedores estén en igualdad de condiciones. Los departamentos que se rigen bajo este procedimiento, que son los que realizan compras, evalúan si la adquisición realizada satisface los requisitos establecidos. Se realizan las pruebas de resistencia del producto o las pruebas que sean necesarias para certificar que el producto o servicio es válido para su uso en función del tipo de producto que se trata.

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

En caso de generarse incidencias con las empresas contratadas, se realiza un seguimiento de las mismas. Los informes de incidencias derivadas del seguimiento están siempre a disposición del equipo de auditores de Calidad y Medio Ambiente. En la herramienta "NEWINTCP" los sobrecargos de cada vuelo reportan cualquier tipo de incidencia medioambiental, ya sea si la incidencia se ha producido internamente o por algún proveedor. El tratamiento de las incidencias medioambientales se realiza desde el departamento de Sistemas de Gestión contactando con los proveedores y dando respuesta a los sobrecargos del vuelo.

Air Europa continúa con el 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.

5.4. Administración Pública

Las relaciones de Air Europa con la Administración pública son tanto de Cliente como de Empresa garantizando el cumplimiento de la legislación. Esta garantía se comprueba a través de las inspecciones y auditorías.

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

Todas las inspecciones quedan registradas desde el departamento de Sistemas de Gestión. Todas se registran, pero algunas de ellas requieren la realización de acciones de seguimiento, porque de su resultado se han generado discrepancias. También hay otras que el seguimiento no se realiza desde Sistemas de Gestión (como por ejemplo las inspecciones Ruido, ACAM, SAFA y SANA). Y finalmente están las inspecciones que no han generado ninguna no conformidad o discrepancia.

Si no hay constataciones, observaciones o disconformidades, se da entrada y se archiva. Por otro lado, si las hay, se hace una investigación desde este departamento para ver si se pueden presentar alegaciones, para lo que se realiza el escrito y los oportunos envíos.

Una vez se obtiene la contestación, si continúa habiendo discrepancias, se abren las acciones correctoras desde Platón para que los responsables contesten. Una vez se tienen las acciones en Platón completadas, se tiene que trasladar la información al formato que exige cada organismo.

Si las alegaciones presentadas a las constataciones que pudiera haber, generan multa o sanción, se deberá enviar la documentación a Asesoría Jurídica, paralelamente al seguimiento que se realiza desde el Departamento de Sistemas de Gestión.

Durante el 2016, Air Europa recibió 162 inspecciones repartidas de la siguiente manera:

RESUMEN INSPECCIONES 2016	
AENA	3
AESA	30
Aviación Civil Extranjera	2
Ministerio de Defensa	70
Otros (Consumo, Agencia Tributaria, Ruido, etc)	3
SAFA	1
SANA	25
SACA	28
Total general	162

Desde el año 2015 se diferencian 3 tipos de Inspecciones en Plataforma:

- SANA: Safety Assessment of National Aircrafts
- SACA: Safety Assessment of Community Aircrafts
- SAFA: Safety Assessment of Foreign Aircrafts

Las SAFA son aquellas inspecciones realizadas en aeropuertos de terceros países, las SANA en aeropuertos Nacionales y las SACA en aeropuertos de la Comunidad Europea.



5.5. Accionistas

Resultados económicos:

Datos Ene16-Dic16:

- Ventas netas 1.790.965.465.000 euros
- Patrimonio neto: 60.692.947.000 euros
- Deudas a largo plazo: 9.748.738.000 euro
- Deudas a corto plazo: 44.256.533.000 euros

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.

En el Informe Anual de Globalia Corporación Empresarial se detallan los hechos económicos más relevantes de cada año. Este informe muestra la gestión y las principales magnitudes de Globalia Corporación Empresarial S.A. y Entidades Dependientes.

Gestión

Consolidarse entre las mejores aerolíneas del mundo se erige como objetivo prioritario de Air Europa y, para ello, la aerolínea desarrolla un ambicioso y completo plan de crecimiento y modernización que pasa por incorporar a su flota los mejores y más revolucionarios aviones; aumentar su red de destinos y ofrecer a sus pasajeros los mejores servicios para hacer que todos ellos vivan una experiencia única a bordo.

Air Europa ha sido la primera aerolínea española en contar con un Boeing 787, que confiere un significado hasta ahora inédito al concepto de volar y se ha situado a la vanguardia tecnológica aportando a sus pasajeros los últimos avances que les permiten estar conectados a 10.000 pies de altura. Modernidad y vanguardismo tecnológico han sido las claves de la apuesta de Air Europa para seguir creciendo; siempre bajo las máximas de seguridad, eficacia, eficiencia y calidad, pilares claves en el desarrollo de la compañía.

Aumento de las frecuencias

AUMENTO DE LAS FRECUENCIAS

Ruta	2015	2016	Diferencia	% variación	Comentario
BCN-MAH-BCN	411	2.084	1.673	407%	
PMI-HBZ-PMI	2.718	3.937	1.219	45%	
MAD-ZRH-MAD		801	801	100%	Nueva ruta 2016
MAD-BOG-MAD		362	362	100%	Nueva ruta 2016
MAD-ASU-MAD	9	214	205	2278%	
PMI-VLC-PMI	2.197	2.333	136	6%	
MAD-TLV-MAD	237	370	133	56%	
MAD-GRU-MAD	637	731	94	15%	
MAD-ALC-MAD	1.476	1.560	84	6%	
MAD-CCS-MAD	256	319	63	25%	
PMI-ALC-PMI	1.350	1.412	62	5%	
MAD-BIO-MAD	2.704	2.764	60	2%	
MAD-JFK-MAD	446	497	51	11%	
MAD-AGP-MAD	1.480	1.526	46	3%	
MAD-HAV-MAD	735	776	41	6%	
MAD-BCN-MAD	1.536	1.576	40	3%	
PMI-BIO-PMI	279	308	29	10%	
MAD-MIA-MAD	592	615	23	4%	
MAD-MXP-MAD	1.460	1.482	22	2%	
MAD-GYE-MAD		22	22	100%	Nueva ruta 2016

AUMENTO DE LAS FRECUENCIAS

Ruta	2015	2016	Diferencia	% variación	Comentario
MAD-VRA-MAD	1	22	21	2100%	Nueva ruta 2016 sólo operó Julio y agosto
MAD-VLC-MAD	1.468	1.485	17	1%	
ASU-COR-ASU		16	16	100%	Nueva ruta 2016

Nuevas Rutas 2016

A lo largo de 2016, se han iniciado nuevas rutas de medio y largo radio:

- 20 de junio comienzan los vuelos a Zúrich con dos frecuencias diarias.
- 28 de junio se inicia ruta MAD-BOG
- Los meses de Julio y Agosto se opera la ruta MAD-VRA
- Se deja de operar la ruta a DKR a partir de Octubre
- 16 de diciembre se empieza a volar MAD-GYE
- 18 de diciembre se conecta Córdoba con Madrid vía Asunción (MAD-ASU-COR)

Acuerdos

Air Europa establece acuerdos entre diferentes compañías para ofrecer un servicio más completo a sus clientes. De esta manera, podemos ofrecer a nuestros clientes otros destinos o bien, un mayor número de frecuencias, en caso que sea una ruta operada por Air Europa. Algunos de estos acuerdos se iniciaron en años anteriores y se han mantenido hasta la actualidad, mientras que otros se establecieron en 2016 debido a una creciente demanda por parte de nuestros clientes.

A continuación, se exponen dos tablas que hacen referencia a los acuerdos de código compartido establecidos durante 2016 y los acuerdos firmados con anterioridad a 2016. En estas tablas aparecen conceptos que hacen referencia a las rutas UX como operador y rutas UX como marketing. Las rutas de UX como operador son aquellas en las que Air Europa (código UX) funciona como operador del vuelo: es decir, Air Europa provee del avión, pilotos, tripulantes de cabina de pasajeros, etc., aunque la compañía marketing también comercializa este vuelo como si fuera suyo. En cambio, cuando la ruta es UX marketing, se produce el caso contrario: la compañía operadora es la que suministra el avión y el personal, mientras que Air Europa comercializa el vuelo como propio.

Los acuerdos de código compartido pueden ser modalidad Free-flow, la compañía marketing comercializa los vuelos sin riesgo en función de la disponibilidad que controla la compañía operadora o Block Space, la compañía marketing compra una cantidad fija de plazas en el vuelo de la compañía operadora y asume los riesgos de comercialización como si fuera su propio avión. En este último caso, cada aerolínea controla su inventario. Un acuerdo SPA (Special Prorate Agreement) es un acuerdo entre dos compañías aéreas a través del cual se obtienen descuentos (tarifa especial) para vuelos en conexión.

ACUERDOS 2016	Tipo de acuerdos		Rutas UX Operadores		Rutas UX Marketing	
	Ux Operator	UX Marketing	Block-Space	Free-Flow	Block-Space	Free-Flow
China Airlines	Free Flow	Free Flow		MADAMSMAD MADFRAMAD		TPEMASTPE
Garuda Indonesia	Free Flow	Free Flow		MADAMSMAD		CGKAMSCGK CGKDPSCGK
Middle East	Free Flow	Free Flow		MADAMSMAD MADMXPAD VLCCDGVLC AGPCDGAGP		Rutas beyond BEY
Turkish Airlines	Free Flow	Free Flow		Domésticas		MADISTMAD
Tame		Block Space				GYEUIOGYE

ACUERDOS ANTERIORES A 2016		Tipo de acuerdos		Rutas UX Operadores		Rutas UX Marketing	
		Ux Operador	UX Marketing	Block-Space	Free-Flow	Block-Space	Free-Flow
	Aeroflot	Free Flow	Free Flow		Domésticas MADLISMAD		MADSVOMAD BCNSVOBCN AGPSVOAGP VLCSVOVLC ALCSVOALC
	Aerolíneas Argentinas	Free Flow* (stop sales)	Free Flow* (stop sales)		MADEZEMAD		MADEZEMAD
	Aeromexico	Free Flow	Free Flow		Domésticas MADCUNMAD CDGAGPCDG CDGVLCCDG Europa		MADMEXMAD Rutas beyond MEX
	Air France	Block Space Free Flow	Free Flow	AGPCDGAGP VLCCDGVLC	Domésticas MADFCOMAD PMIORYPMI		BCNCDGBCN BIOCDBIO MADCDGMAD Rutas beyond CDG/ORY
	Alitalia	Free Flow	Free Flow		MADFCOMAD MADMXPMAD Domésticas		MADFCOMAD BCNLINBCN España FCO España Rutas beyond CDG/ORY
	Czech Airlines	Free Flow	Free Flow				BCNPRGBCN MADPRGMAD BIOPRGBIO
	Delta	Free Flow	Free Flow		Domésticas AGPCDGAGP VLCCDGVLC MADJFKMAD MADMIAMAD Europa		MADJFKMAD BCNJFKBCN AGPJFKAGP Rutas beyond JFK
	KLM	Free Flow	Free Flow		MADAMSMAD Domésticas		MADAMSMAD Rutas Beyond AMS
	Korean Air		Free Flow				MADICNMAD
	Saudia Airlines	Free Flow	Free Flow		Domésticas AGPCDGAGP VLCCDGVLC MADLISMAD		MADJED/ RUHMAD
	Tarom	Free Flow	Free Flow		Domésticas MADLISMAD		MADOTPMAD BCNOTPBCN VLCOTPVLC ALCOTPALC
	Vietnam Airlines	Free Flow			MADFRAMAD		FRAHAN/ SGNFRA
	Air Serbia	Free Flow	Free Flow		MADFCOMAD MADMXPMAD MADAMSMAD MADFRAMAD VLCCDGVLC AGPCDGAGP MADZRHAD		Rutas Beyond BEG
	Avianca Brasil	Free Flow	Free Flow		MADGRUMAD MADSSAMAD		Rutas Beyond GRU
	Binter Canarias	Free Flow	Free Flow		MADLPAMAD MADTFNMAD		Domésticas Canarias-África
	Etihad Airways	Free Flow	Free Flow		Domésticas Europa MADSDQMAD MADCUNMAD MADLIMMAD		MADAUHMAD Rutas Beyond AUH
	Deutsche Bahn		SPA				
	Renfe		SPA (2 Marzo 2015)				Sevilla, Pamplona, Zaragoza, Murcia, Córdoba, Albacete, Valladolid, Almería, Burgos, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, León, Oviedo, Palencia, Segovia, Toledo y Vitoria

Otros Acuerdos

Acuerdo Renfe

Renfe y Air Europa mejoraron su acuerdo en la emisión de billetes combinados avión-tren. Desde marzo de 2015 la compañía puso a disposición de sus clientes una herramienta que permite la emisión de billetes conjuntos de tren más avión conectando un buen número de ciudades españolas. El nuevo sistema, que está a disposición de todas las agencias de viaje, se llama Access Rail.

Acuerdo Deutsche Bahn

Como pasajero internacional de Air Europa, le ofrecemos con Rail&Fly un medio sencillo y asequible para trasladarse en tren a cualquier punto de Alemania. En colaboración con Deutsche Bahn, podrá viajar a todos los aeropuertos alemanes desde Frankfurt, Munich, Amsterdam y Bruselas.

Códigos Compartidos

Air Europa ha añadido a su oferta de destinos, dos ciudades más. Tras firmar, en julio, acuerdos de códigos compartidos con Garuda Indonesia y en octubre con Turkish Airlines el 3 de octubre, los pasajeros podrán viajar a Yakarta desde Ámsterdam y a Estambul desde Madrid. Turkish Airlines también comercializa los vuelos domésticos que enlazan Madrid con Las Palmas, Ibiza y Palma y los transoceánicos entre Madrid y Santo Domingo, La Habana y Lima, operados todos ellos por Air Europa. Por otra parte, gracias a la alianza entre nuestra aerolínea y Etihad Airways, nuestros pasajeros pueden volar desde Abu Dabi, hasta las cuatro ciudades más grandes y más pobladas de Australia como son Sydney, Melbourne, Brisbane y Perth.

En un futuro próximo

La apuesta que la compañía ha hecho con el pedido de los Boeing 787 Dreamliner con la intención de sustituir la flota de A330, nos ilusiona especialmente ya que su adquisición supone mejoras de rendimientos y emisiones, que tanto nos esforzamos por reducir, a la vez que conseguimos una mejor calidad del servicio.

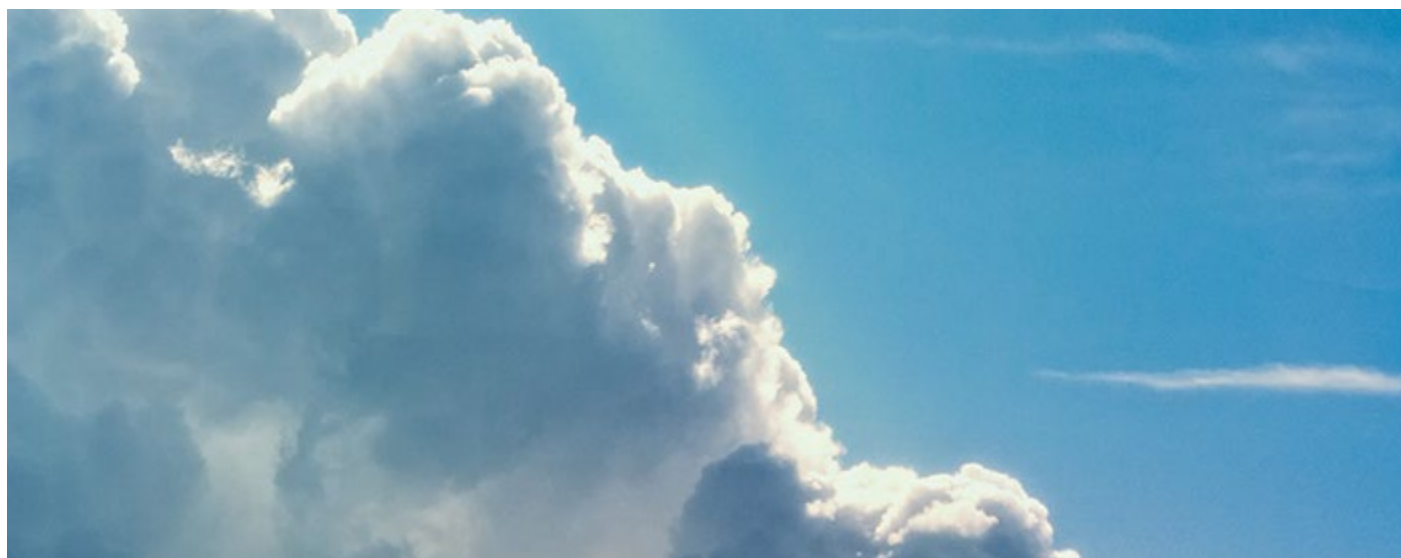
En enero de 2015 Air Europa realizó un pedido de 14 aviones 787-8 Dreamliner, de los cuales el primero llegó en el mes de marzo de 2016, y a finales de año ya se contaba con 5 de ellos a pleno rendimiento cubriendo las rutas a Santo Domingo, Miami, Nueva York y Bogotá.

Este es el mayor pedido de aviones de fuselaje ancho realizado por una aerolínea española en la historia de Boeing. En la actualidad Air Europa tiene pedidos un total de 22 aviones Dreamliner, 8 del modelo 787-8 y 14 del modelo 787-9. Todos ellos con motores Rolls Royce del modelo Trent 1000.

Mejor Comportamiento Ambiental

El Boeing 787 Dreamliner presenta una serie de avances tecnológicos que aumentan la eficiencia del consumo de combustible. Uno de los avances que lo convierten en pionero es el cambio del 50% de los materiales compuestos, siendo éstos más resistentes y ligeros que el aluminio. Estos materiales se han utilizado para las principales secciones: el fuselaje, las alas y la cola; mejorando el rendimiento del combustible.

La morfología del Boeing 787 Dreamliner, más aerodinámica, con nuevos motores y sistemas avanzados es la responsable de que llegue a consumir un 20% menos de combustible, generándose a su vez menos cantidad de emisiones de dióxido de carbono.



Dado que este modelo de avión se ha ido incorporando a lo largo del año no se pueden comparar las emisiones de esta flota porque no hay datos de otros años disponibles.

Calidad Mejorada del Pasajero

Las mejoras de esta nueva flota no son sólo tangibles para la dinámica y consumo del avión, sino que el pasajero también ha empezado a experimentar mejoras que se traducen en un aumento de la calidad de la experiencia del pasajero, ya que las ventanillas son un 30% más grandes que en el Boeing 767 y permiten controlar el nivel de luminosidad con sólo apretar un botón.

Los materiales compuestos permiten un mayor rendimiento del combustible, y también, un menor nivel de altitud en la cabina, haciendo el viaje más confortable para los pasajeros. 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.

Dentro del avión, un sistema de filtración de aire más avanzado permite filtrar, además de bacterias y virus, olores y otros agentes contaminantes que puedan producir irritación de garganta, ojos y nariz.

Aun así, una de las características del Boeing 787 Dreamliner más beneficiosa para el pasajero ha sido el aumento del espacio para el equipaje de mano. Todos los pasajeros tienen suficiente espacio de almacenaje para colocar, al menos, un bulto grande en compartimentos superiores cerca de sus asientos. De hecho, son más grandes que los de cualquier otro avión.

Calidad Mejorada de las poblaciones

Uno de los problemas de mayor impacto social en relación al establecimiento de un aeropuerto es el impacto acústico derivado de las aeronaves. El Boeing 787 Dreamliner produce un 60% menos de ruido si se compara con el de otros aviones de su tamaño. Esto se traduce en una reducción notable del impacto acústico para las poblaciones cercanas a los aeropuertos.

Boeing 737 MAX

Fiabilidad, eficiencia, seguridad, tecnología punta y máximo confort y comodidad definen a la perfección a los nuevos veinte Boeing 737 MAX que Air Europa incorporará a su flota a partir de 2020 y con los que centrará su operativa de corto y medio radio.



Con esta nueva familia de aviones, la división aérea de Globalia, no solo se sitúa a la vanguardia tecnológica de la aviación, sino que afianza la experiencia única de volar que los pasajeros de Air Europa ya pueden descubrir a bordo de sus Boeing 787 Dreamliner.

Los 737 MAX, con los que se alimentará la operativa de largo radio que opera desde el hub del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, destacan por su avanzado diseño, sus nuevos motores, sus nuevos winglets, sus sistemas de visualización en cabina o su Sky Interior proporcionan un sinnúmero de beneficios tanto al operador como al pasajero, quien disfruta del máximo confort durante su vuelo.

Este innovador diseño se completa con la máxima eficiencia y fiabilidad que una aeronave puede ofrecer. El 737 MAX, propulsado por reactores LEAP-1B de CFM International, reduce el consumo de combustible en un 13% en relación a los 737 Next Generation, los más eficientes que actualmente existen en el mercado, al tiempo que disminuye en un 40% la huella sonora del avión y las emisiones, partiendo del límite establecido en las reuniones mantenidas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Desde la Vicepresidencia de Ventas en Europa de Boeing Commercial Airplanes se ha trasladado la satisfacción de la compañía por la confianza que Air Europa ha demostrado en sus productos y servicios con este nuevo pedido del 737 MAX, que se suma a la otra demanda de fuselaje ancho de 22 Boeing 787 Dreamliner.

5.6. Empleados

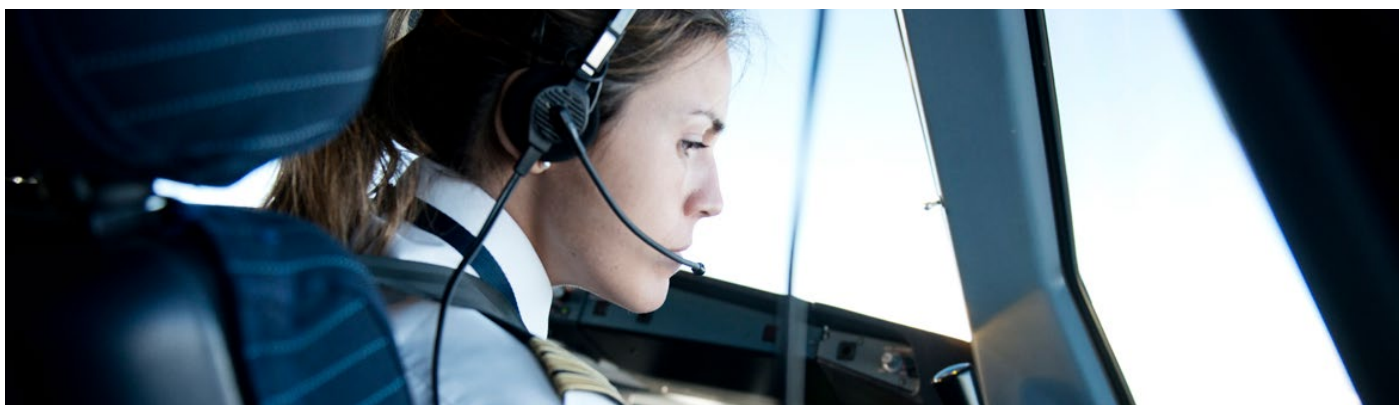
Durante el periodo de 2016 la distribución de los empleados según el tipo de contrato y el género fue la siguiente:

Este cuadro computa **todo el personal que ha estado de alta** en Air Europa del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Formación de los trabajadores	Hombre	Mujer
Eventual Tiempo Completo	44,33	51,58
Eventual Tiempo Parcial	23,83	17,17
Fijo Discontinuo	13,17	12,67
Indefinido Tiempo Completo	1.253,17	1.171,75
Indefinido Tiempo Parcial	259,08	621,92
Interino Tiempo Completo	5,50	17,17
Interino Tiempo Parcial	0,42	2,00
Minusválido Tiempo Completo	6,00	3,00
Total general	1.605,50	1.897,25

El número medio de empleados de Air Europa durante el ejercicio fiscal de 2016, desglosado por categorías fue:

Formación de los trabajadores	Hombre	Mujer
Administración	227,50	381,67
Conductores	26,08	0,00
Dirección	10,75	4,50
Mandos Intermedios	33,17	25,25
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	227,08	4,08
Otro Personal de Administración	2,33	1,67
Personal de Handling	11,58	2,00
Tripulantes de Cabina	491,25	1.457,75
Tripulantes de Vuelo	575,75	20,33
Total general	1.605,50	1.897,25



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR ZONAS

Centro	Actividad	Personal
Aeropuerto de Adolfo Suarez de Madrid Barajas 28042 – (Madrid)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	2.297,17
Oficinas AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U PI Son Noguera, Ctra. Arenal-Llucmajor, Km 21,5. 07620 - Llucmajor (Illes Balears)	Oficinas Centrales de Air Europa Llucmajor	375,42
Aeropuerto de Son Sant Joan 07000 - Palma de Mallorca (Illes Balears)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	369,08
Aeropuerto del Prat 08820 - (Barcelona)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	111
Aeropuerto de Gran Canaria - Telde 35200 - Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	98,08
Aeropuerto Reina Sofía 38610 - Granadilla (Tenerife Sur)	Oficina de Ventas y Tripulaciones	73,08
Aeropuerto de Málaga - Pablo Ruiz Picasso 29004 - Málaga (Málaga)	Oficina de Ventas y Tripulaciones	50,75
Aeropuerto de La Coruña Rutis - Vilaboa. 15174 (A Coruña)	Handling y Oficina de Ventas	32,25
Aeropuerto de Mahón 07700 - Mahón - Menorca (Illes Balears)	Handling y Oficina de Ventas	30,75
Aeropuerto de Melilla, Ctra. de Yasinen, s/n, 52005 (Melilla)	Handling y Oficina de Ventas	15,58
Aeropuerto de Valencia - Manises 46940 - Manises (Valencia)	Oficina de Ventas	6
Aeropuerto de Santiago - Lavacolla 15706 - Santiago de Compostela (A Coruña)	Oficina de Ventas y Tripulaciones	6
Aeropuerto de los Rodeos 38712 - La Laguna - Tenerife Norte (S.C. de Tenerife)	Oficina de Ventas	5,83
Aeropuerto de Ibiza 07800 - San José - Ibiza (Illes Balears)	Oficina de Ventas	5,5
Aeropuerto Sondika 48150 - Bilbao (Vizcaya)	Oficina de Ventas	5,58
Aeropuerto de Peinador 36318 - Vigo (Pontevedra)	Oficina de Ventas	5
Aeropuerto El Altet 03071 - El Altet (Alicante)	Oficina de Ventas	4,17
Aeropuerto Arrecife de Lanzarote 35500 - Lanzarote (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,33
Aeropuerto de Fuerteventura 35600 - Puerto del Rosario (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3
Aeropuerto de Sevilla 41007 - San Pablo - (Sevilla)	Oficina de Ventas	2

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR ZONAS

Centro	Actividad	Personal
Aeropuerto de Granada 18329 - Chauchina (Granada)	Oficina de Ventas	2
Aeropuerto de Asturias 33400 - Avilés (Asturias)	Oficina de Ventas	1,17

* 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 2016 deja de haber destacamento de mantenimiento en Ibiza.

Las actividades de la compañía se desarrollan en estos centros:

- Oficinas centrales, en Lluçmajor, Mallorca (Islas Baleares).
- 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.

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.

Para Air Europa el equipo humano que hace que cada día la compañía pueda volar más lejos y más alto es su principal activo y, por ello, destacan las buenas prácticas empresariales desarrolladas para garantizar la protección, el bienestar y el desarrollo profesional y personal del empleado en el marco del mejor clima laboral.

Air Europa ha dado un paso más en su apuesta por fomentar la comunicación interna para con sus empleados, y ha reforzado los canales de distribución de la información que se considera de interés para la plantilla.

La aerolínea, consciente de que los grandes logros alcanzados han sido posibles gracias al trabajo de todos los empleados, ha querido hacerles partícipe de dichos retos logrados y se han organizado diversos eventos para que fueran ellos los primeros en conocer dichos hitos.

Con la finalidad de mantener informados y hacer partícipes a todos sus empleados, Air Europa convocó a sus trabajadores

al acto de presentación del primer Boeing 787 Dreamliner, que tuvo lugar en el Hangar que la aerolínea tiene en el aeropuerto de Son Sant Joan, en Palma de Mallorca. Era una presentación muy esperada por todos y hubo una gran afluencia de empleados.

Programa de Participación Medioambiental para los empleados

Air Europa, en su afán de mantener la certificación EMAS, y cumpliendo con lo descrito en el Reglamento (CE) 1221/2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental, ha creado, siguiendo el Anexo II, sección B, punto B.4 un programa de participación para todos los empleados, reconociendo que éstos son la fuerza impulsora y la condición previa para las mejoras medioambientales.

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. La conciencia medioambiental sigue aumentando entre los empleados de Air Europa, siendo durante las auditorías e inspecciones que se realizan a lo largo del año donde se puede comprobar el grado de implantación del sistema y el interés por la mejora.

El personal de Air Europa sigue teniendo la posibilidad de comunicar sus quejas, dudas o sugerencias a la dirección de correo electrónico medioambiente@air-europa.com.

Con el fin de desarrollar un desempeño laboral óptimo, se pretende que todos los empleados de la compañía tomen conciencia de la necesidad de tener un sistema de gestión Medioambiental implantado. Para conseguirlo, a cada área se le imparte una formación ambiental adecuada a su puesto de trabajo:



- Personal administrativo y de oficinas: Realiza una formación on-line denominada Sostenibilidad y Sistemas de Gestión que está publicada en el Portal del Empleado. La evaluación se realiza mediante un examen que consta de 10 preguntas. Para ser apto es necesario contestar correctamente al 80% de las cuestiones planteadas.
- Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico (TMA): Reciben la formación ambiental durante los cursos de refresco.
- Personal de Handling: Recibe la formación en Medio Ambiente al incorporarse en la compañía.
- Tripulantes de Vuelo: Reciben formación en Medio Ambiente cada tres años coincidiendo con los cursos de refresco.
- Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP): Reciben formación en Medio Ambiente cada tres años coincidiendo con los cursos de refresco.

Sistema de Calidad el cual consta de tres módulos: Documentación, Auditorías y No Conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas.

- Conocimiento del Procedimiento General de la Documentación y los Registros mediante el Módulo 2 de Platonnet y la creación y revisión de documentos.
- Conocimiento del Procedimiento General de Auditorías mediante el Módulo 3 de Platonnet
- Conocimiento del Procedimiento General de No Conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas mediante el Modulo 4 de Platonnet
- Sensibilización sobre la importancia del cumplimiento de la Política del Sistema Integrado de Gestión 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.

Además, una vez al año, se imparte, desde el Departamento de Sistemas de Gestión, un curso sobre la utilización de la herramienta de Gestión de la Documentación denominada Platonnet, en el que también se hace una introducción a los Sistemas de Gestión 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 Platonnet 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
- Conocimiento del Manual del Sistema de Gestión
- Utilización de la herramienta informática del

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 Platonnet y de las noticias mensuales. En noviembre del año 2016 se publicó la revisión 5 de este manual.

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.

El manual incluye un anexo que explica las Buenas Prácticas Ambientales para las Visitas, que se entrega siempre que se recibe una visita externa, de manera que los visitantes también contribuyan a la conservación del medio ambiente.

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.

Los Enlaces de Medio Ambiente (EMA) son los encargados de introducir en la herramienta de gestión ambiental GESMED todos los datos relativos a los consumos y residuos de su departamento o dirección.

Mensualmente, desde el Departamento de Sistemas de Gestión, se envía una "newsletter" con noticias ambientales, de Calidad, de Seguridad de la Información y LOPD a todos los empleados de la compañía. Aquellos empleados que no disponen de correo electrónico corporativo pueden acceder a través de los diferentes casilleros digitales.

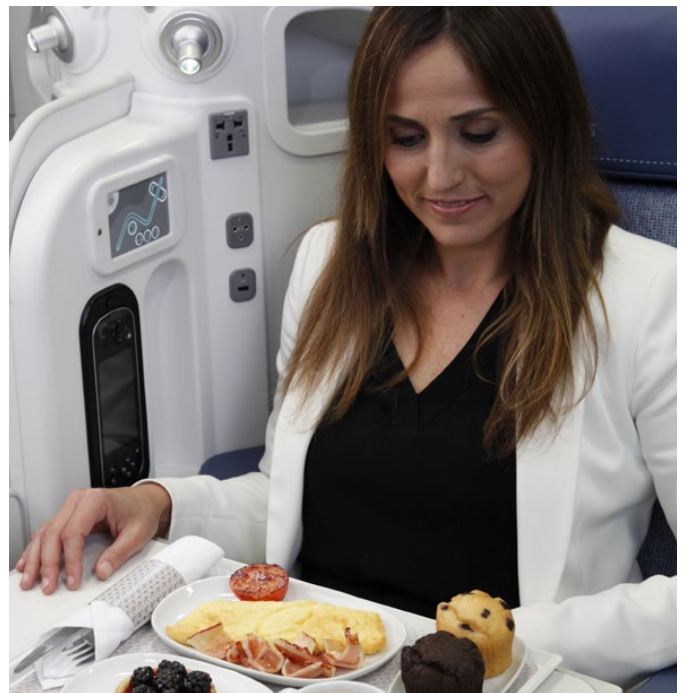
Customer Experience

En septiembre se pone en marcha uno de los proyectos por y para el cliente, que no solo es aplicable a los clientes externos, sino que también va dirigida a los "clientes internos", es decir, a los empleados, sin cuya colaboración no sería posible alcanzar el éxito.

Superar las expectativas de nuestros clientes y dejar en ellos una fuerte huella emocional es parte de la estrategia "Customer Experience", un concepto que persigue una experiencia memorable que genere lealtad a nuestra empresa y que es impulsada por la Dirección General de Air Europa.

"Customer Experience" es la conexión racional, física, emocional y psicológica entre el cliente y la marca. Hay que diferenciarlo de la "atención al cliente" como simple prestación de un servicio ya que va más allá de la mera satisfacción y busca lo que los anglosajones llaman el "efecto wow", algo que fideliza a los clientes y los hace promotores de la marca.

Este proyecto implica a todas las áreas de la compañía, desde el momento de la "atracción" a través de Marketing, Comunicación y Publicidad; el momento de "compra" a través



de la web, oficinas de ventas, centro de atención telefónica, etc.; el "servicio al cliente" proporcionado por handling, servicios a bordo, tripulación, operaciones y mantenimiento; y las "relaciones" posteriores con nuestros clientes a través de las redes sociales. Para desarrollar este proyecto, se ha creado el "Customer Experience Group" formado por cerca de 60 responsables de todos los departamentos y áreas implicadas en todas las fases del viaje.

La primera reunión tuvo lugar en diciembre y se propusieron más de 200 iniciativas a implementar, 79 de las cuales deberán ser efectivas antes de junio 2017. El desarrollo se ha dividido en cuatro áreas: pre-flight, handling, in-flight y post-flight que se asientan sobre cuatro grandes pilares: la formación, la comunicación interna, la motivación y el análisis y medición de resultados.

Comunicación

Envío semestral y anual de boletines informativos. Se continúa con el proyecto ya consolidado de realización de boletines medioambientales, que incluye la información de todos los indicadores de residuos y consumos que se gestionan desde el departamento de Sistemas de Gestión. Estos boletines son personalizados para cada uno de los sectores que involucran a la actividad de la empresa: boletines para la actividad de asistencia en tierra, boletines para la actividad de mantenimiento aeronáutico, etc. De esta manera, la información que llega a los trabajadores de cada uno de los sectores es la apropiada convirtiendo los boletines en una información útil y concreta de su actividad profesional.

GESMED

Se consolida la herramienta GESMED, que se utiliza para la transmisión en línea de datos sobre consumos y residuos, comunicaciones, así como método adicional para sugerencias entre las diferentes bases y departamentos de la compañía. Anteriormente, la comunicación sólo se realizaba a través de la dirección de correo electrónico medioambiente@air-europa.com, pero se detectó una posibilidad de mayor comunicación a través de la creación de GESMED. Gracias al éxito del proyecto y su continuidad, es posible la consulta instantánea de datos históricos de consumos y residuos.

Proyectos Medioambientales

Campaña de Recogida de Radiografías

Del uno al diez de junio de 2016 se realizó en Lluçmajor y en el aeropuerto de Palma una campaña de recogida de radiografías. La peligrosidad de los metales pesados que se encuentran en las radiografías exige un tratamiento específico e impide que se puedan depositar en el contenedor amarillo o en el de resto.

Para la recogida se colocaron tres contenedores: dos en Lluçmajor (en el hall de entrada de cada edificio) y otro en el hangar. Se animó a todos los trabajadores de Globalia a traer sus radiografías para su posterior reciclaje mediante carteles, publicación en la Intranet, e-mails, etc.

Se consiguieron recoger 63,1 kg de radiografías.

Newsletter de noticias

En junio de 2016 se empezaron a enviar las noticias del

Departamento de Sistemas de Gestión en formato newsletter por correo electrónico a todos los trabajadores. Se sube a los casilleros digitales de los departamentos que lo tienen implantado: Área Técnica de Operaciones, Mantenimiento y Servicios a Bordo.

Este sistema permite tener un feedback del comportamiento de los empleados, de manera que se puede obtener información relativa a: el número de personas que la han leído, el número de aperturas únicas, qué enlaces se han abierto más veces, etc. Esta información es muy valiosa, ya que nos permite saber qué contenidos resultan más interesantes y mejorar cada mes.

Las noticias que se han publicado con este formato son:

- Junio – Día Mundial del Medio Ambiente y Lanzamiento Campaña de Recogida de Radiografías
- Julio – Se publica el enlace a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del año 2015 y se comenta el resultado de la campaña de recogida de radiografías. Además, se publica una noticia externa referente a los "aeropuertos verdes".
- Agosto – LOPD. Noticias externas: recuperación capa de ozono y el aeropuerto de Madrid renueva el nivel 2 del programa 'Airport Carbon Accreditation'.
- Septiembre – Publicación de los Boletines Semestrales de Comportamiento Ambiental y Publicación Nuevo Curso on-line de Sostenibilidad y Sistemas de Gestión.
- Octubre – Las ecoetiquetas
- Noviembre – Día Mundial de la Calidad. Semana Europea de Prevención de Residuos.
- Diciembre – Procesos e indicadores. Objetivos generales año 2016. Noticia externa: 100 años volando a Mallorca.



6. Perfil del Informe

Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2016. Se trata de la quinta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que realiza Air Europa de forma anual.

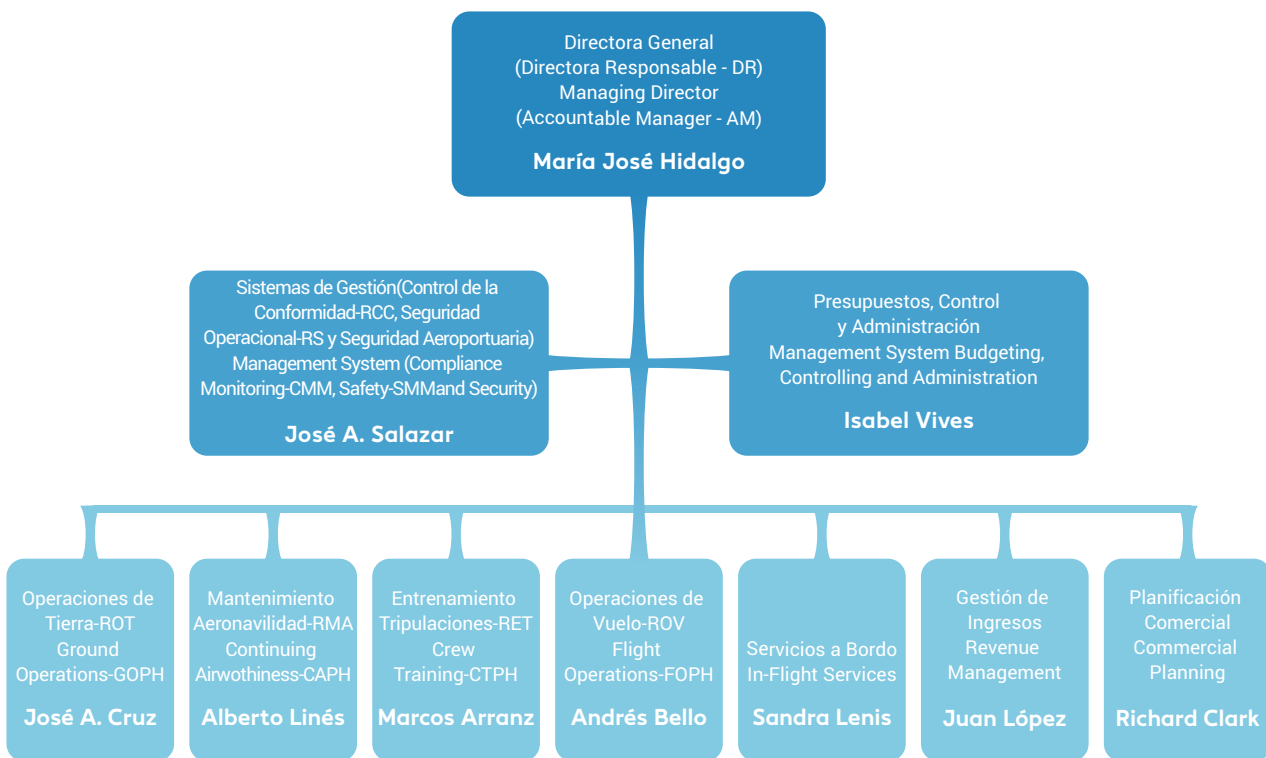
Si desean cualquier información adicional sobre algún detalle de la misma, contacten con el departamento de Sistemas de Gestión a través de Rosa Nordfeldt, Jefe de Sistemas de Gestión de Air Europa rnordfeldt@air-europa.com.

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, IOSA y Madrid Excelente, cuyo alcance en todas éstas es de la totalidad de la compañía, y siendo la Empresa Certificadora AENOR. Además, el departamento de Sistemas de Gestión cuenta además con los certificados ISO 27001:2005, OHSAS 18001, siendo la empresa certificadora DNV.

7. Gobernanca



La Dirección General se involucra y se compromete en el establecimiento de un Sistema de Gestión en la compañía mediante la Política del Sistema Integrado de Gestión. A través de los Comités de Dirección que tienen lugar cada 15 días, se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. En los Comités de Función de Control de la Conformidad, que se realizan de forma anual, se aprueban los objetivos anuales de la Compañía y se 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 proporciona tanto los recursos

humanos y conocimientos especializados, como los recursos tecnológicos y financieros para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión

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 (como mínimo) el Sistema de Gestión de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, a través del Comité de Función de Control de la Conformidad. Esta revisión incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de ésta.

Además de las reuniones de carácter ordinario (anuales) se podrán realizar reuniones de carácter extraordinario a petición de cualquier miembro del Comité de Función de Control de la Conformidad, 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, se convocarán tantos Comités como sean necesarios para poder realizar el control. A continuación, se detallan algunos comités que ya están en funcionamiento.

Comité de Dirección: Se reúne cada quince días para hacer un seguimiento de la operativa y establecer la estrategia de la compañía a medio-corto plazo. Los asistentes a dicha reunión son los directores de las distintas Direcciones de Air Europa o sus sustitutos en caso de que éstos no puedan asistir.

Comité de Función de Control de la Conformidad: Se reúne de forma anual, a no ser que sea necesario reunirse antes, para tratar temas que afecten a la implantación del Sistema de Gestión, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento y, en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

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

Comité de Puntualidad: Se 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 Sistemas de Gestión. 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 y al Comité de Dirección para mantenerles informados de forma que puedan tomar acción si fuera necesario.

Comité de Reclamaciones: Se reúne mensualmente y participan en el mismo los representantes de aquellos departamentos que, si bien no han provocado la reclamación del pasajero, sí tienen poder de decisión para evitar que siga ocurriendo o proponer soluciones a diversos motivos. Este comité realiza 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 y al Comité de Dirección para mantenerles informados y para que puedan tomar acción si fuera necesario.

Comité de Seguridad de la Información y los Datos: Se reúne al menos una vez al año para tratar temas que afecten a la implantación del Sistema, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento, y en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

Este comité está compuesto por:

- El Director de Sistemas de Gestión, Responsable de la Conformidad (RCC) y Responsable de Seguridad (RS) que lo preside.
- El Director General de Seguridad de Globalia
- El Director de Globalia Sistemas

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se reúne al menos cuatro veces al año (cada tres meses aproximadamente) para tratar temas que afecten a la implantación del Sistema, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento y, en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

Existen distintos comités dentro de Air Europa, ya que se forma uno por cada una de las distintas sedes dónde la aerolínea tiene



destinados trabajadores, como son las diferentes bases o las oficinas de la compañía en Madrid o Palma de Mallorca.

El número de asistentes depende del volumen de trabajadores de cada delegación. La composición de los distintos comités cuenta con la representación del mismo número de delegados de prevención y de vocales de la empresa. Estos son personal de Air Europa de oficinas (tierra) o personal de la parte aire (técnicos de vuelo o de cabina).

Comité de Revisión de Seguridad Operacional (SRB): El Safety Review Board (SRB de ahora en adelante) es un comité de alto nivel que se celebrará una vez al año al que deben asistir todos los responsables por cada área y que preside el Director Responsable. Se podrá convocar de manera extraordinaria tantas veces como considere el Responsable de Seguridad Operacional.

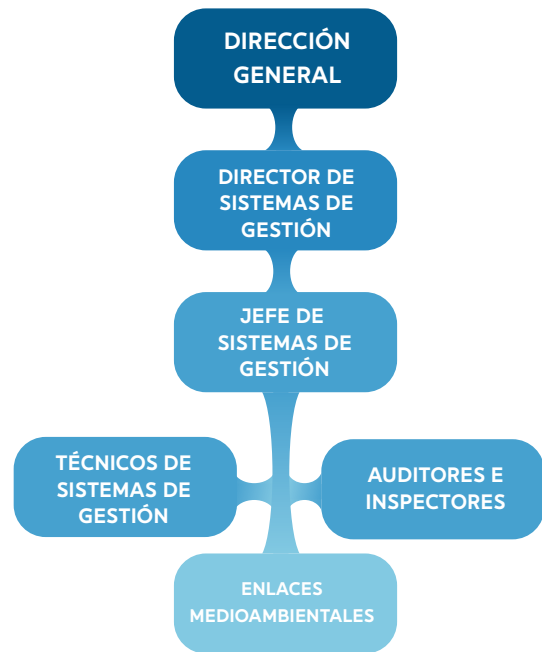
El SRB debe asegurarse de que se asignan recursos suficientes para conseguir el desempeño pretendido en Seguridad Operacional.

El Responsable de Seguridad Operacional asistirá siempre al SRB y comunicará al Director Responsable toda la información necesaria para permitirle tomar decisiones basadas en datos de Seguridad Operacional. Estos datos se desarrollarán en un informe que compara los datos con los de años anteriores.

El SRB proporcionará orientación estratégica al Safety Action Group (SAG) y marcará los objetivos e indicadores a controlar en materia de Seguridad Operacional.

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

Organización Ambiental



Funciones y Responsabilidades

Director Responsable (DR) - Accountable Manager: De acuerdo con ORO.GEN.210(a), la Compañía nombrará a un Director Responsable, autorizado para garantizar que todas las actividades puedan financiarse y llevarse a cabo de conformidad con los requisitos aplicables. El DR será responsable de establecer y mantener un sistema de gestión eficaz, 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 Función de Control de la Conformidad

En el Manual de Operaciones se encuentra el documento emitido por el Presidente del Consejo de Administración indicando de forma expresa que el DR tiene poderes financieros delegados para hacer frente a todos los requisitos de AIR-OPS.





Director de Sistemas de Gestión (Responsable del Control de la Conformidad y Responsable de la Seguridad): Depende directamente del Accountable Manager.

La Dirección General de Air Europa delega en el Director/a de Sistemas de Gestión, Responsable de la Conformidad (RCC) y Responsable de Seguridad (RS) la implantación y verificación de los diferentes Sistemas de Gestión según normativa AIR OPS, IOSA, ISO 9001, ISO 14001, EMAS, ISO 27001 y OHSAS 18001, para lo cual dispondrá de la autoridad e independencia necesarias para su desempeño y se compromete a proporcionar los medios técnicos, humanos y financieros necesarios para desarrollar la labor delegada. Como Responsable de Seguridad (RS) debe actuar como centro de coordinación y es el responsable de la elaboración, desarrollo, administración y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional. Participa y facilita la identificación de peligros, análisis y la gestión de riesgos.

Jefe de Sistemas de Gestión: Desarrolla y mantiene el Sistema Integrado de Gestión y toda la normativa y requisitos legales vigentes en materia medioambiental en todos aquellos lugares donde Air Europa tenga bases con personal propio. Coordinará y gestionará todas las actividades necesarias para la formación y toma de conciencia. Define la estructura ambiental de la compañía.

Técnicos de Sistemas de Gestión: Realizan las labores de gestión del Programa de Gestión Documental, de Auditorías

y de Acciones Correctivas y Preventivas de Air Europa junto con la gestión de la información y sensibilización de las Buenas Prácticas Medioambientales en la compañía y el seguimiento de los indicadores medioambientales y de calidad. Dan soporte a los Enlaces Medioambientales, además de otras funciones.

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 asignadas para poder realizar un seguimiento del Control Operacional. Se realizan tanto en las oficinas, en el área de Mantenimiento, Handling y en los aviones.

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, además del resto de actividades relacionadas con el Medio Ambiente en su área. El control y seguimiento tanto de los consumos como de los residuos se gestiona a través de la herramienta de gestión ambiental GESMED.

Revisión por la Dirección: Air Europa revisará anualmente el sistema de gestión de la organización a través del Comité de Función de Control de la Conformidad, formado por todos los directores de la Compañía y de la Dirección General. Se tratan los temas de los Sistemas de la Gestión además de incluir 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. También se revisan los sistemas en cuanto a temas de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad de la Información. En definitiva, se tratarán los temas que afecten a la implantación del Sistema Integrado de Gestión de la compañía, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento y, en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

Documentación del Sistema: El Sistema Integrado de Gestión 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 Gestión 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 Platonnet que es

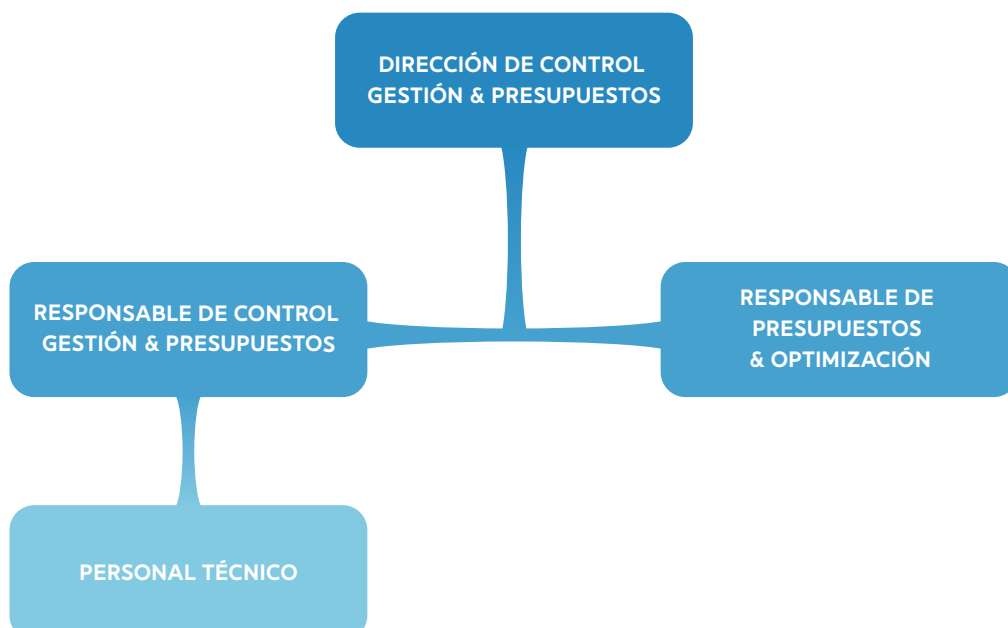
utilizado por todos los empleados de Air Europa, bien a través de un entorno web o bien a través del portal del empleado. La documentación del Sistema de Gestión, se encuentra jerarquizada según la siguiente pirámide:



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, incluyendo todas las actividades llevadas a cabo por AEA 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, por tanto, es de cumplimiento también para nosotros. De esta política de Riesgos se pueden extraer las siguientes tipologías:

- 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 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.

8. Ética e Integridad

Misión

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

Visión

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

Valores

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

Principios

Air Europa está comprometida a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por ello, Air Europa se adhirió 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.

Para cualquier tipo de consulta, Air Europa pone a disposición dos tipos de comunicaciones para asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión: internas y externas:

- Comunicación interna: se considera a aquella que se realiza entre el personal de Air Europa.
- Comunicación externa es aquella que se realiza a otras empresas, organismos oficiales, etc.

Las personas que están en la operativa del día a día, suelen ser las que están en la mejor posición para detectar e identificar los riesgos que pueden derivar en accidentes. La política del reporte que fomenta Air Europa recalca que 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.

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 aquellas 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 o notificación de sucesos que llegan por otros medios, se protege a la persona que reporta desidentificando el informe (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.

Por otro lado, las personas que manipulan en algún momento los informes o información sensible, firman un acuerdo de confidencialidad que es efectivo durante su estancia en la compañía y que sigue vigente después que la persona deje la aerolínea.

Desde hace ya seis años, Air Europa comunica externamente a través de la Declaración Medioambiental, la información acerca de sus aspectos ambientales significativos. Esta se puede consultar en la misma página web de Air Europa.

El Departamento de Sistemas de Gestión, previa notificación al Director de Sistemas de Gestión (Responsable de Control de la Conformidad y Responsable de Seguridad) se encarga de estudiar 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, contando con la ayuda de responsables de departamentos y/o servicio jurídico externo, si se considera oportuno.

Ambiente de trabajo

A través del manual de Sistema Integrado de Gestión se pide a todos los trabajadores acudir a su puesto de trabajo en condiciones físicas y mentales adecuadas para sus funciones, pero es cada dirección la que establece las pautas para desarrollar un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a través de los Oficiales de Seguridad y Prevención.

La aerolínea Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., crea un Código de Conducta por medio del cual se compromete a hacer cumplir cada una de las cláusulas que lo componen, con el ánimo de colaborar y ser parte de la protección a niños, niñas y adolescentes ante el problema de explotación sexual.

Con el fin de contribuir y sumarse a la lucha contra este tipo de abuso, se incluye este Código de Conducta en el Sistema de Gestión Documental de Air Europa donde se encuentra toda la documentación y Políticas de la Empresa.

Al publicar este código de conducta, Air Europa se compromete a:

- Establecer una ética empresarial contra la explotación sexual comercial de la infancia.
- Capacitar al personal de los países donde se explota sexualmente a la infancia.
- Introducir cláusulas en los contratos con proveedores, en las que se establezca el repudio común a la explotación sexual de la infancia.
- Proporcionar información a los viajeros sobre la explotación sexual de la infancia.
- Proporcionar información a "personas clave" de los países de destino.
- Realizar un informe anual de Responsabilidad Social Corporativa.

Política del Responsabilidad Social Corporativa



Política de Responsabilidad Social Corporativa

Air Europa es una empresa familiar de capital español, comprometida con sus clientes y el Medio Ambiente, cuya **Misión** es la de garantizar el transporte de pasajeros y mercancías con los máximos niveles de Seguridad y de Servicio al Cliente. Tiene como **Visión**, ser la compañía aérea de referencia en España y en los destinos que operamos, teniendo como meta alcanzar los máximos niveles de Calidad.

Los **Valores** de Air Europa son su compromiso con los Clientes basándonos en la mejora continua para tratar de alcanzar la excelencia en la Seguridad Operacional como pilar básico apostando por la Innovación para hacer un mundo más Sostenible.

Air Europa alinea 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, se adhirió a Un Global Compact que es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo.

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 a las 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 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.
- 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 eficaz y eficientemente 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.
- Nos aseguramos que todas las instalaciones donde trabaja Air Europa y nuestras actividades cumplan con los requisitos legales de protección del medio ambiente.



Llucmajor, Mayo 2016

Fdo. Dña. María José Hidalgo
Directora General

9. Anexo

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.

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 realiza/n 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 primera emisión: 2006-01-23

Fecha de última emisión: 2015-01-23

Fecha de expiración: 2018-01-23


 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



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, MANTENIMIENTO Y HANDLING. 28042 - MADRID
 AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de primera emisión: 2006-01-23
 Fecha de última emisión: 2015-01-23
 Fecha de expiración: 2018-01-23

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



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 Y OFICINA DE VENTAS. 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)
 AEROPUERTO DE BADAJOZ. OFICINA DE VENTAS. 06195 - BADAJOZ
 AEROPUERTO DE ALVEDRO. OFICINA DE VENTAS Y HANDLING. 15180 - A CORUÑA

Fecha de primera emisión: 2006-01-23
 Fecha de última emisión: 2015-01-23
 Fecha de expiración: 2018-01-23


 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





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)

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

Last issued: 2015-01-23

Validity date: 2018-01-23

Registration Number: **ES-2006/0010**



Michael Drechsel
President of IQNet

Avelino BRITO
Chief Executive Officer

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

IQNet Partners*:

- AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
- CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany
- FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
- JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece 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



Annex to IQNet Certificate Number ES-2006/0010
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

AEROPUERTO DE SON SANT JOAN.
 HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO
 07000 - PALMA DE MALLORCA
 (ILLES BALEARS)

AEROPUERTO DE IBIZA.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA
 (ILLES BALEARS)

AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 46940 - MANISES
 (VALENCIA)

AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE.
 OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO
 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
 (LAS PALMAS)

AEROPUERTO REINA SOFÍA.
 OFICINA DE VENTAS
 38610 - GRANADILLA
 (TENERIFE SUR)

AEROPUERTO SONDIKA.
 OFICINA DE VENTAS
 48150 - BILBAO
 (VIZCAYA)

AEROPUERTO DE GRANADA.
 OFICINA DE VENTAS
 18329 - CHAUCHINA
 (GRANADA)

AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 29004 - MÁLAGA
 (MALAGA)

AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA
 (A CORUÑA)

AEROPUERTO DEL PRAT.
 OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO
 08820 - BARCELONA

AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS.
 OFICINA DE VENTAS, MANTENIMIENTO Y HANDLING
 28042 - MADRID

AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE.
 OFICINA DE VENTAS
 35500 - LANZAROTE
 (LAS PALMAS)

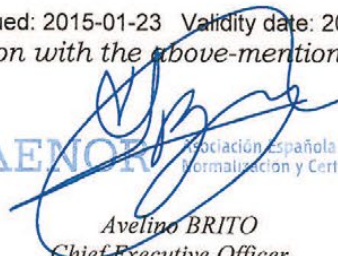
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA.
 OFICINA DE VENTAS
 35600 - PUERTO DEL ROSARIO
 (LAS PALMAS)

AEROPUERTO DE ASTURIAS.
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS
 33400 - AVILÉS
 (ASTURIAS)

First issued on: 2006-01-23 Last issued: 2015-01-23 Validity date: 2018-01-23
 This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.




Michael Drechsler
 President of IQNet

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
 FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
 JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece 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



Annex to IQNet Certificate Number ES-2006/0010
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

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)

AEROPUERTO DE BADAJOZ.
 OFICINA DE VENTAS
 06195 - BADAJOZ

AEROPUERTO DE ALVEDRO.
 OFICINA DE VENTAS Y HANDLING
 15180 - A CORUÑA

First issued on: 2006-01-23 Last issued: 2015-01-23 Validity date: 2018-01-23
 This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



[Signature]

Michael Drechsler
 President of IQNet



[Signature]

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
- FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
- JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece 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 primera emisión: 2001-05-17
Fecha de última emisión: 2015-01-23
Fecha de expiración: 2018-01-23



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



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, MANTENIMIENTO Y HANDLING. 28042 - MADRID
 AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de primera emisión: 2001-05-17
 Fecha de última emisión: 2015-01-23
 Fecha de expiración: 2018-01-23

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



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 Y OFICINA DE VENTAS. 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)
 AEROPUERTO DE BADAJOZ. OFICINA DE VENTAS. 06195 - BADAJOZ
 AEROPUERTO DE ALVEDRO. OFICINA DE VENTAS Y HANDLING. 15180 - A CORUÑA

Fecha de primera emisión: 2001-05-17
 Fecha de última emisión: 2015-01-23
 Fecha de expiración: 2018-01-23


 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



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 MANTENIMIENO. 08820 - BARCELONA
 AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)
 AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS, MANTENIMIENTO Y HANDLING. 28042 - MADRID
 AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de primera emisión: 2001-05-17
 Fecha de última emisión: 2015-01-23
 Fecha de expiración: 2018-01-23

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



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 primera emisión: 2001-05-17

Fecha de última emisión: 2015-01-23

Fecha de expiración: 2018-01-23

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





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)

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

Last issued: 2015-01-23

Validity date: 2018-01-23

Registration Number: **ES-0685/2001**




Michael Drechsel
President of IQNet


AENOR 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
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece 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: APNOR 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




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)	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, MANTENIMIENTO Y HANDLING 28042 - MADRID
AEROPUERTO REINA SOFÍA. 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)	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 Y OFICINA DE VENTAS 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)	AEROPUERTO DE BADAJOZ. OFICINA DE VENTAS 06195 - BADAJOZ	AEROPUERTO DE ALVEDRO. OFICINA DE VENTAS Y HANDLING 15180 - A CORUÑA	

First issued on: 2001-05-17 Last issued: 2015-01-23 Validity date: 2018-01-23
 This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.




 Michael Drechsler
 President of IQNet


 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
 FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
 JQA Japan KPQ Korea MIRTEC Greece 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/39/463/11/1

La presente licencia es una renovación por tres años de la otorgada con fecha 25 de Noviembre de 2011

Madrid, a 20 de Noviembre de 2014

El Presidente



Comunidad de Madrid

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No:
211923-2016-AIS-IBE-UKAS

Initial certification date:
13 January 2014

Valid:
13 January 2017 - 13 January 2020

This is to certify that the management system of

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U

Enrique Granados 6, Edificio A, 28011, Madrid, Spain
and the sites as mentioned in the appendix accompanying this certificate

has been found to conform to the Information Security Management System
standard:

ISO/IEC 27001:2013

This certificate is valid for the following scope:

**Logistics service for Defense, all in accordance with the statement of
applicability version 6**

Place and date:
London, 27 December 2016

For the issuing office:
DNV GL – Business Assurance
United Kingdom, Palace House, 3
Cathedral Street, London, SE1 9DE, United
Kingdom



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D.P. Koek', written over a horizontal line.

D.P. Koek
Management Representative

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
ACCREDITED UNIT: DNV GL Business Assurance UK Limited, Palace House, 3 Cathedral Street, London SE19DE, United Kingdom.
TEL: +44(0) 207 357 6080. www.dnvgl.co.uk/assurance

Certificate No: 211923-2016-AIS-IBE-UKAS
 Place and date: London, 27 December 2016

Appendix to Certificate

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U

Locations included in the certification are as follows:

Site Name	Site Address	Site Scope
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U	Enrique Granados 6, Edificio A, 28011, Madrid, Spain	Logistics service for Defence, all in accordance with the statement of applicability version 6
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U	Carretera Arenal - Lluçmajor, 21, Pol. Son Noguera, 07620, Lluçmajor, Illes Balears, Spain	Logistics service for Defence, all in accordance with the statement of applicability version 6

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Número de certificado:/Certificate No.: 212431-2017-AHSO-IBE-ENAC Fecha Inicial de Certificación:/Initial date: 13 enero 2014 Validez:/Valid: 13 enero 2017 - 13 enero 2020

Se certifica que el sistema de gestión de/This is to certify that the management system of

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.

Carretera Arenal - Lluçmajor, 21, Pol. Son Noguera, 07620, Lluçmajor, Illes Balears, Spain

y las sedes que se mencionan en el Anexo que acompaña a este certificado / and the sites as mentioned in the appendix accompanying this certificate

es conforme a la Norma del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo/
has been found to conform to the Occupational Health and Safety Management System standard:

OHSAS 18001:2007

Este certificado es válido
para el siguiente campo de aplicación:

**OPERADOR LOGÍSTICO PARA LAS
FUERZAS ARMADAS.**

This certificate is valid
for the following scope:

**LOGISTICS SERVICE AGENCY FOR
DEFENSE AND GOVERNMENT.**

Lugar y fecha/Place and date:
Barcelona, 16 enero 2017

Oficina de emisión/
For the Certification Body




Ana del Rio Salgado
Representante de la dirección/
Management Representative

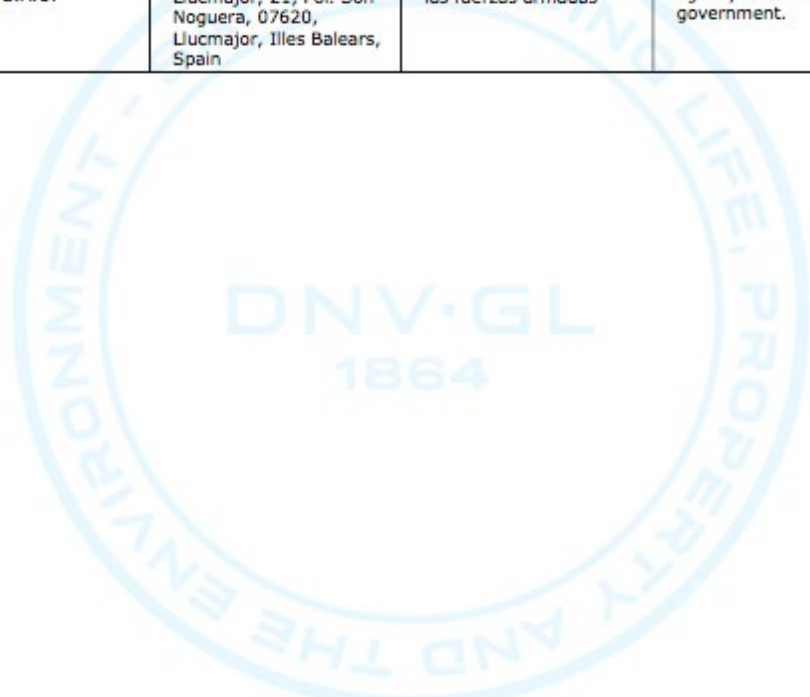
Número de certificado:/Certificate No.: 212431-2017-AHSO-IBE-ENAC
 Lugar y fecha:/Place and date: Barcelona, 16 enero 2017

Anexo del certificado/Appendix to Certificate

AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U

Los centros de trabajo incluidos en la certificación son los siguientes / Locations included in the certification are as follows:

Site Name	Site Address	Site Scope Local	Site Scope
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.	Enrique Granados 6, Edificio A, 28011, Madrid, Madrid, Spain	Operador Logístico para las fuerzas armadas	Logistics service agency for defense and government.
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.	Carretera Arenal - Lluçmajor, 21, Pol. Son Noguera, 07620, Lluçmajor, Illes Balears, Spain	Operador Logístico para las fuerzas armadas	Logistics service agency for defense and government.





Presented to

M-1147

Air Europa Lineas Aereas

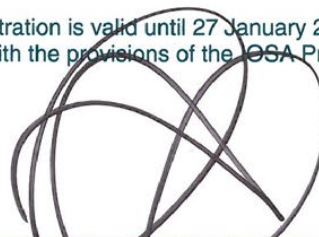
On the occasion of their Registration as an

IOSA Operator

under the

IATA Operational Safety Audit Program (IOSA)

Registration is valid until 27 January 2018
in accordance with the provisions of the IOSA Program Manual



Captain Gilberto López Meyer
Senior Vice President
Safety and Flight Operations



Note: This is a ceremonial certificate only and is not valid for IOSA Registration. The official IOSA Registration is only shown on the IOSA Registry - www.iata.org/iosa

N.I.F: A07129430 Referencia: ES14000062

<p>Certificado OEA</p>	<p>ES AEOC 15000042AE (Número de certificado)</p>
<p>1. Titular del certificado OEA AIR EUROPA LINEAS AEREAS, SA</p> <p>Número(s) de IVA: ESA07129430</p>	<p>2. Autoridad emisora: ES0000DA</p> <p>Documento firmado electrónicamente (Real Decreto 1671/2009, artículo 21.c), por M. PILAR JURADO BORREGO, La Directora del Departamento de Aduanas e II.EE., a 29 de junio de 2015. Autenticidad verificable mediante Código Seguro Verificación U B 8 7 3 T C 9 E Q 4 J G 2 2 X e n www.agenciatributaria.gob.es</p>

El titular mencionado en la casilla 1 es

Operador Económico Autorizado

- Simplificación aduanera
- Protección y seguridad
- Simplificación aduanera/Protección y seguridad

<p>3. Fecha de entrada en vigor del certificado :</p>	<p>13-07-2015</p>
--	-------------------

ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE



ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE ACIE

CERTIFICADO

DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

Nº 189.003.09-090625-CER-RD.001

*La Agencia de Certificación en Innovación Española, S.L. (ACIE)
certifica el proyecto presentado por la empresa*

AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.

*Que se realiza desde octubre de 2005
Y cuya denominación es*

**“INNOVACIÓN EN SISTEMAS DE NAVEGACIÓN Y DE
COMUNICACIONES AERONÁUTICOS”**

Datos del proyecto:

Subdisciplina y Código UNESCO:

-3301.13 Instrumentación (Aviación)

Memoria: versión 3

Modalidad: Contenido y primera Ejecución sin Ex – Ante

Se certifica por la Agencia de Certificación en Innovación Española, S.L. (ACIE), la naturaleza del proyecto de Investigación y Desarrollo (I+D) de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del RD 4/2004 y la Ley 4/2008 incluidos en la Ley de Impuesto sobre Sociedades y el RD 1432/2003 de 21 de Noviembre.

Conforme:



Borja Baturone Blanc
Director General de ACIE

Este documento carece de validez si no está acompañado del Certificado de I+D (F.15c)