

CARTA ADJUNTA AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Air Europa presenta el Informe de Sostenibilidad de 2017 con el que rendimos cuentas del impacto económico, ambiental y social derivado de nuestra actividad diaria y recogemos las principales iniciativas de la compañía para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Air Europa ha sido desde 2012 la compañía aérea española más comprometida con el medio ambiente, y pionera en intentar aunar los intereses empresariales con las necesidades sociales y medioambientales que inspiran los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este informe es para nosotros una reflexión que nos ayuda a evaluarnos, entender y comunicar mejor nuestro desempeño económico, ambiental, social y de gobernabilidad, con el fin de ponernos nuevas metas y gestionar el cambio de manera más efectiva.

Air Europa sigue comprometida con la construcción y mantenimiento de un ambiente de confianza y transparencia imprescindibles para lograr una economía y un mundo sostenibles. Las compañías debemos ser capaces de crear más valor del que destruimos y para ello es fundamental apostar por la innovación, la resistencia y la adaptabilidad.

Air Europa hace visible sus acciones en la Memoria de Sostenibilidad, donde se reflejan los resultados que como compañía hemos logrado y los objetivos marcados durante todo el 2017.

Con esta carta, manifestamos un año más nuestro compromiso con los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción para promover un futuro más sostenible.

Atentamente
Maria José Hidalgo
CEO Air Europa



Air Europa Líneas Aéreas, S. A. U.

Centro Empresarial Globalia
Ctra. Arenal-Llucmajor, km 21,5
07620 Llucmajor, Baleares. España

 AirEuropa



2017

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Índice

1. Mensaje de la CEO

2. Nuestra Historia

3. Acerca de Air Europa

4. Ética e Integridad Moral

5. Producto

6. Seguridad y Cumplimiento Normativo

7. Nuestros Grupos de Interés

8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

1. Mensaje de la CEO



Es para mí un orgullo poder presentarles la sexta edición del Informe de Sostenibilidad 2017 como reflejo de nuestro compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Un documento que representa lo que somos con transparencia e inspirados en los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El nuevo escenario mundial en el que nos encontramos plantea constantes e importantes retos. La lucha contra el cambio climático y el uso eficiente de los recursos se hacen imprescindibles para lograr el equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y sociales que los agentes demandan.

Air Europa comparte la visión de la acción por el clima (Objetivo 13) y además quiere estar a la vanguardia de este, como un compromiso ambicioso en el que hemos centrado nuestros esfuerzos para lograr que nuestras actividades tengan el menor impacto posible en los ecosistemas. La disminución del consumo de recursos naturales, la correcta gestión de los residuos, la optimización de nuestros recursos reduciendo en lo posible la contaminación atmosférica han sido clave durante todo el 2017.

La mejora continua de nuestros procesos, el desarrollo constante de la innovación y la capacidad de adaptación a nuestro entorno nos permiten contribuir con la sostenibilidad ambiental y alcanzar mejoras en la competitividad. Hoy, nuestro compromiso con la sociedad sigue vivo y continuaremos buscando iniciativas que nos ayuden a perpetuar el camino de la sostenibilidad, dando respuesta así, a una de las principales expectativas de los grupos de interés.

Quisiera destacar el esfuerzo constante de la compañía para que la transparencia, la participación, el comportamiento ético y las buenas prácticas sean las bases que inspiren la cultura de toda la organización.

2. Nuestra historia

1985-1991

Primeros pasos

En **1985** nació Air Europa como nombre comercial, formando parte de un grupo turístico y de transporte aéreo con sede en el Reino Unido.

El 23 de noviembre de **1986** la compañía Air Europa operó su primer vuelo entre los aeropuertos de Tenerife y Londres-Gatwick con un avión Boeing 737-300.

En **1991** un grupo de inversores españoles, encabezado por D. Juan José Hidalgo, adquiere la práctica totalidad del capital social de la compañía.



2. Nuestra historia

1993-1995

Inicio y consolidación de los vuelos regulares.

Air Europa rompe en **1993** con el monopolio nacional de los vuelos regulares y obtiene la autorización para operar vuelos domésticos.

A partir de **1995** comienzan los vuelos a Londres y a Nueva York, abriéndose al mercado de vuelos internacionales regulares. Y en 1996 ya opera más de 750 Vuelos Regulares semanales y establece nuevas rutas con Cuba, Brasil y Francia.



2. Nuestra historia



1998-2006

Desarrollo innovador

En **1998** nace el holding Globalia, uniendo en este grupo las empresas de la familia Hidalgo: Air Europa, Halcón Viajes, Travelplán, etc... Se inaugura la nueva sede central de la compañía en un moderno complejo industrial en Lluçmajor (Mallorca).

A partir de los siguientes años, se van incorporando los Boeing 737-800 Next Generation.

En **2001** Air Europa se convierte en la primera compañía aérea en obtener la certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001 en todas sus áreas operativas. En el **2006**, siguiendo la misma senda de innovación, obtiene el certificado de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001. A partir de ese momento, Air Europa se convierte en una empresa de vanguardia en la sostenibilidad medioambiental. Una de las primeras acciones encaminadas a la reducción de las emisiones, es la incorporación de la tecnología winglets a sus recién incorporados B737-800, que permite un ahorro considerable de combustible y una menor contaminación del medio ambiente.

2. Nuestra historia

2007-2011

Generando Valor

El 1 de septiembre de **2007** la compañía pasa a formar parte de SkyTeam, la alianza con más presencia en Asia y con productos estandarizados comunes a todas las aerolíneas del grupo.

Air Europa continua con los proyectos de innovación y desarrollo participando en la primera fase del plan de respeto medioambiental AIRE Oceanic Program, cuyo objetivo es reducir las emisiones de gases contaminantes en vuelos transoceánicos.

La organización alemana Atmosfair concluye en su informe de eficiencia medioambiental de **2011**, y tras analizar a 130 compañías aéreas de todo el mundo, que Air Europa es la más eficiente en rutas de media y corta distancia.



2. Nuestra historia

2012-2016

Etapa de crecimiento y desarrollo sostenible

En **2012** Air Europa obtiene el registro EMAS. Esta verificación acredita que las organizaciones cumplen con el Reglamento Europeo de gestión y auditoría (EMAS), que promueve la mejora del comportamiento ambiental de las organizaciones de todos los sectores. Desde entonces, Air Europa lleva a cabo gran número de proyectos colaborando con los principales centros de control aéreo europeo y americano encaminados a la disminución de las emisiones de CO₂.

En **2015**, hay un cambio de imagen corporativa y un nuevo programa de fidelización propio: SUMA. Con este programa se quiere agradecer a los pasajeros su confianza la compañía, a los que viajan frecuentemente o a los que viajan por primera vez, teniendo acceso a descuentos para futuros viajes y para otros servicios.

2016 es un año especial en la compañía: Air Europa cumple 30 años y nace la nueva filial: se crea Air Europa Express.

Ese mismo año, llegan los cinco primeros B787-8 de los 22 que ha adquirido y que irán incorporándose hasta el **2022**. Estos aviones destacan por su eficiencia reduciendo las emisiones generadas y que van directamente a la atmósfera, con menor impacto acústico y una mejor presurización de la cabina que permite a los pasajeros llegar más descansados.

El futuro de Air Europa

Con más avances tecnológicos

Air Europa ha adquirido los nuevos Boeing 737 MAX que irán incorporando a partir del 2019 con nuevos motores, nuevos winglets, nuevos sistemas de visualización en cabina, siendo el avión de pasillo único de mayor eficiencia energética en el mercado a día de hoy reduciendo las emisiones de CO₂ hasta un 13%.

3. Acerca de Air Europa

3.1 Nuestras Marcas



Air Europa es una empresa que pertenece a uno de los principales holdings empresariales turísticos de España: Globalia. Es la mayor compañía aérea con capital 100% español.

Su principal operación es la conexión de Europa con América, especialmente el centro y el sur.



En 11 de enero de 2016 opera el primer vuelo Air Europa Express como filial de Air Europa con el objetivo de operar vuelos de corto y medio radio e interislas con aviones de menor tamaño y así contribuir a alimentar el HUB que la compañía tiene en Madrid de una forma más eficiente.



VUELOS

82.084



PAX

10.594.350



PUNTUALIDAD COTA 15'

75,5%



EMPLEADOS

3.525

EMPLEADOS AEX

329



EMPLEADOS OFICINAS DE VENTAS

130



EMPLEADOS HANDLING

61



EMPLEADOS MANTENIMIENTO

412



EMPLEADOS

390

EMPLEADOS AEX OFICINAS LLUCMAJOR

18



EMPLEADOS OFICINAS AEROPUERTOS

24



PILOTOS

570

PILOTOS AEX

127



TCP

1.895

AEX

184

3. Acerca de Air Europa

3.2 Datos económicos

2017

Venta neta	1.934.099.000 euros
Patrimonio Neto	80.724.000 euros
Deudas a corto plazo	10.533.000 euros
Deudas a largo plazo	41.481.000 euros

Las cuentas de la compañía son públicas, están auditadas por KPMG y se pueden consultar en el Registro Mercantil.



3. Acerca de Air Europa

3.3. Flota

Gracias al espíritu innovador de la compañía y su compromiso firme con el desarrollo sostenible, Air Europa puede presumir de operar con una de las flotas más modernas de España.

Air Europa demuestra una clara apuesta por la innovación con el plan de renovación de flotas como parte de la estrategia empresarial de la compañía para seguir siendo una de las aerolíneas más modernas y eficientes del mundo.

Flota

Número de aviones

Boeing 787-8/9 Dreamliner	8 aviones
Boeing 737-800	20 aviones
Airbus 330	12 aviones
Embraer 195	11 aviones
ATR 72-500	3 aviones



Boeing 787-9 Dreamliner

- ✈ Longitud 62,8 m
- ✈ Envergadura 60,1 m
- 🌐 Alcance 15.160 km
- 👤 30 (business) + 303 (turista)



Boeing 787-8 Dreamliner

- ✈ Longitud 56,7 m
- ✈ Envergadura 60,1 m
- 🌐 Alcance 14.700 km
- 👤 22 (business) + 274 (turista)



Airbus 330/300/200

- ✈ Longitud 58,8 m
- ✈ Envergadura 60,3 m
- 🌐 Alcance 13.400 km
- 👤 24 (business) + 275 (turista)



Boeing 737-800

- ✈ Longitud 39,5 m
- ✈ Envergadura 34,3 m
- 🌐 Alcance 4.630 km
- 👤 4 (business) + 180 (turista)



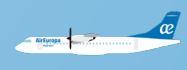
Embraer 195

- ✈ Longitud 38,67 m
- ✈ Envergadura 28,72 m
- 🌐 Alcance 3.428 km
- 👤 4 (business) + 116 (turista)



ATR 72-500

- ✈ Longitud 27,16 m
- ✈ Envergadura 27,05 m
- 🌐 Alcance 1.453 km
- 👤 4 (business) + 64 (turista)



3. Acerca de Air Europa

3.4 Air Europa por el mundo

Air Europa cuenta con una clara estrategia de mercado renovada y apuesta por el continente americano para impulsar el crecimiento de la compañía. El 2017 ha sido un año de crecimiento y ampliación de rutas, reforzando la presencia en América y en Europa.

Estamos presentes en 3 continentes: Europa, América y África.

82.084

VUELOS

10.594.350

PASAJEROS TRANSPORTADOS

En 2017 se abrieron nuevas rutas a:

- San Pedro de Sula (Honduras)
- Vuelos interislas en Canarias
- Marrakech (Marruecos)
- Recife (Brasil)
- Venecia (Italia)
- Frankfurt (Alemania)
- Tel Aviv (Israel)
- Quito (Ecuador)
- Córdoba (Argentina)



Destinos Air Europa 2017

4. Ética e Integridad Moral

Quienes trabajamos en Air Europa nos esforzamos constantemente para lograr la excelencia en todo lo que hacemos. Avanzar en el camino hacia la excelencia significa cumplir con los compromisos que adquirimos con todos los grupos de interés que confluyen en nuestra actividad empresarial.

Nuestra misión

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

Visión de futuro

Ser la compañía aérea de referencia en España y en los destinos que operamos teniendo como meta 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.

Nuestro código ético

El código de ética empresarial de Air Europa pretende establecer los principios básicos a los que deben atenerse todas las personas vinculadas a la compañía. Éste se incluye como parte del Grupo Globalia en el que todos han participado en afianzar la identidad de empresas que hoy en día conforman el grupo. Basado en el cumplimiento de la legislación vigente, compromiso firme con los empleados, proveedores, clientes y sociedad en general.

A través del Comité de Cumplimiento se impulsan y se controlan los valores y las normas de actuación establecidas en el Código Ético.

Transparencia

En Air Europa somos conscientes que la transparencia genera confianza y tranquilidad en los empleados, en los clientes y las personas con las que nos relacionamos por lo que es una de nuestras prioridades.

En Air Europa, se prohíbe cualquier acción cometida en su ámbito de actividad, basada en el abuso de poder por parte de personas con funciones relevantes que puedan alterar el correcto funcionamiento del Grupo.

El proceso se basa en los principios de transparencia, honestidad y trazabilidad.

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. En 2013 la compañía 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.

5. Producto

5.1 Diseño de interiores

Air Europa ha sido la primera compañía española en incorporar el B787-8, un avión revolucionario en cuanto a eficiencia y confort para el pasajero. Durante los años 2016 y 2017, han llegado 8 unidades de los que destaca su avance tecnológico por aumentar la sensación de humedad durante el vuelo y reducir el ruido en cabina.

Esta aeronave se caracteriza por mejorar la experiencia del pasajero y proporcionar una experiencia única garantizando mayor bienestar y menor cansancio.

Air Europa ha cuidado el más mínimo detalle con la elección de sus asientos y materiales de primera calidad queriendo ofrecer más espacio, confort y contribuyendo de esta forma a garantizar más ligereza y eficiencia en términos de consumo de combustible.



VISTA FRONTAL



VISTA LATERAL
LIE-FLAT



VISTA LATERAL
FULL-FLAT





5. Producto

5.2 Wi-Fi y Entretenimiento a bordo

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes a bordo situándonos en la vanguardia tecnológica con la incorporación del sistema WIFI en todos nuestros aviones de larga distancia.

Asimismo, se empezaron a instalar enchufes y puertos USB en todas las flotas.

El sistema Streaming en la flota Airbus 330 ofrece a los pasajeros un entretenimiento individual y personalizado y que le permite descargar en su teléfono móvil una gran variedad de contenido audiovisual: películas, canales temáticos, juegos y Moving Map.

5. Producto

5.3 Servicios a bordo

Durante el 2017 hemos mantenido en clase Business el concepto **healthy food**, por el que se había apostado con sus nuevos menús durante el año 2016 con la creatividad, profesionalidad y calidad del prestigioso chef **Martín Berasategui**.

Todos los pasajeros de largo radio, en su menú business, desde principios de 2017 tienen la posibilidad de elegir de entre los entrantes y el plato principal platos elaborados con las recetas del chef. Además, de disfrutar de sus deliciosas cremas frías durante la temporada de verano y calientes durante la temporada de invierno. La selección de los platos elaborados con las recetas de M. Berasategui varía cada 6 meses con el objetivo de facilitar al pasajero un amplio abanico de opciones y responde a un estudiado y detallado proceso en el que ha primado la calidad de los ingredientes, la seguridad alimentaria, el equilibrio nutricional y una innovadora combinación de productos.

Nuestros productos cuentan con sello de calidad

Otra de las novedades introducidas en el 2017 fueron los productos con certificado de origen de calidad, servidos en materiales reciclables con un diseño innovador, con el fin de contribuir al uso de materiales de fácil segregación. La renovación de los menús obedece al objetivo que persigue la compañía por alzarse como aerolínea de referencia gastronómica y contribuir a una alimentación sana y saludable del pasajero.



5. Producto

5.4 Venta a bordo

Volar con Air Europa significa contar con un **servicio a bordo** que ofrece:

Venta en exclusiva a sus pasajeros

Precios muy competitivos

Marcas y productos que son novedosos

El área de venta a bordo está continuamente buscando la manera de incorporar productos destacados y exclusivos para que los pasajeros disfruten de la mejor experiencia a bordo.

5. Producto

5.5 SUMA, la tarjeta de fidelización de Air Europa

LAS CINCO ESTRELLAS DE AIR EUROPA SUMA

Air Europa SUMA es generosidad. En cada vuelo operado por Air Europa que realice, obtendrá Millas por cada Euro pagado por su billete.

Air Europa SUMA es calidad. En Air Europa queremos que disfrute de los mejores productos y servicios. Por eso, hemos querido rodearnos de los colaboradores más relevantes para que pueda conseguir o canjear Millas SUMA.

Air Europa SUMA es facilidad. Puede operar con sus Millas o consultar sus dudas con el programa a través de la web de Air Europa, de la APP o a través de nuestro Centro de Atención Telefónica,

Air Europa SUMA es comodidad. Al darse de alta en Air Europa SUMA, puede introducir todos sus datos, así como los de sus acompañantes habituales, para que cada vez que realice una reserva aparezcan automáticamente cumplimentados en los campos correspondientes. De esta manera, se ahorrará tiempo en el proceso de compra y nunca olvidará introducir el número de tu tarjeta Air Europa SUMA.

Air Europa SUMA son ventajas. El canje de Millas por un billete de Air Europa no está sujeto a ninguna limitación de clase, tarifa o fechas. Si hay un asiento libre, aproveche sus Millas y resérvelo.



AirEuropa SKYTEAM

AirEuropa SKYTEAM

AirEuropa

**SKY
PRIORITY**

Business
Gold & Platinum Sumo Card
SkyTeam Elite Plus

¿Podemos
ayudarle?
Can we
help you?

¿Cuánto
le va su tiempo?

Do you have a moment
to help you with your
check-in or boarding pass
or any other question?
We are here to help you.

5. Producto

5.6 Servicio en tierra

SkyPriority es un producto desarrollado dentro de la Alianza SkyTeam que ofrece a los clientes selectos una serie de servicios especializados dentro del aeropuerto, tales como prioridad en los mostradores de facturación, prioridad en la entrega de equipaje y prioridad en el momento de embarcar, prioridad en los controles de seguridad de algunos aeropuertos, prioridad en las oficinas de ventas de billetes. Todo esto hará que su viaje entre las aerolíneas de la alianza sea más sencillo, más rápido y más ágil, reduciendo los tiempos de espera en las colas.

5. Producto

5.7 Salas VIP

Este año 2017 se han incorporado 6 nuevas salas VIP internacionales para nuestros clientes business o Elite Plus.

Con presencia en la mayor parte de España, contamos con salas VIP adaptadas a las necesidades de nuestros pasajeros, para que sus horas de espera se conviertan en un desahogo. Nuestros servicios van desde áreas especiales de trabajo hasta consignas o impresoras, y todas adaptadas a las personas con movilidad reducida.



5. Producto

5.8 Premios

“Air Europa consigue el **Premio Onboard Hospitality 2017** por sus nuevos menús ecológicos y sostenibles”.

Nuestra aerolínea ha tenido un año más un papel destacado en los reconocidos premios Onboard Hospitality al resultar ganadora, en la categoría de Innovación en el sector del catering, con los nuevos menús ecológicos y sostenibles que sirve a bordo de las rutas europeas.

Air Europa ha recibido el premio **Air-Hostess en la edición 2017**. Air-Hostess es un centro especializado en la formación de Tripulantes de Cabina de Pasajeros y Técnicos en Operaciones Aéreas. En sus 22 años de trayectoria, ha formado a más de 5.000 profesionales del mundo de la aviación y cuenta ya con 16 centros repartidos por toda la geografía española, homologados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, AESA, adscrita al Ministerio de Fomento.



Premio Onboard Hospitality 2017



Premio Air-Hostess 2017



6. Seguridad y Cumplimiento Normativo

Certificaciones

Para avalar nuestro compromiso con los sistemas de gestión tenemos los siguientes certificados

Certificaciones medioambientales

Air Europa está comprometida con el medio ambiente y por esto establece la necesidad de implantar, desarrollar y mantener actualizado un adecuado sistema de gestión ambiental.

2006

Air Europa se certifica **ISO 14001** Sistemas de Gestión Ambiental donde demuestra su compromiso con el medio ambiente.

2012

EMAS (Eco Management Audit System) Air Europa renueva cada año su compromiso medio ambiental con el registro EMAS. De esta manera, todas las partes interesadas pueden comprobar nuestro comportamiento medioambiental.



6. Seguridad y Cumplimiento Normativo

Certificaciones

Certificaciones del Sistema de Gestión

En Air Europa, la implantación de procesos que garanticen la calidad y seguridad es una de las prioridades fundamentales. Siempre hemos desarrollado nuestra actividad con el denominador común de la calidad con el objeto de promover la mejora continua y asegurar que se alcanzan los resultados previstos. A la última siempre en tecnología, Air Europa posee los más altos estándares de calidad y seguridad. Prueba de ello, AEA tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la normativa internacional ISO 9001 en toda su actividad.

2001

Certificado **ISO 9001** en todas sus áreas operativas.



2006

Certificado **IOSA**.



Otras certificaciones

2010

Air Europa consigue el certificado de Investigación y Desarrollo otorgado por **ACIE**.



2013

Air Europa obtiene el certificado de operador económico autorizado.

2014

Certificado **OHSAS 18001**: Salud y Seguridad en el Trabajo.



Certificado **ISO 27001**: Seguridad de la Información y los Datos.



6. Seguridad y Cumplimiento Normativo

Y también tenemos las siguientes suscripciones



IATA es una organización no gubernamental para la cooperación entre aerolíneas, que promueve la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo. Representa 275 aerolíneas que se traducen en un 94% de la oferta internacional regular de pasajeros. Simplifica los procesos de viaje, permite que las aerolíneas operen de manera segura, eficiente y económica, y busca asegurar que los gobiernos estén bien informados de las complejidades de la industria de la aviación.



SkyTeam cuenta con 17.343 vuelos diarios y 1.062 destinos en 177 países. Air Europa es miembro de pleno derecho desde 2010, junto con otras 19 aerolíneas más, que trabajan conjuntamente para ofrecer el mejor servicio, una amplia red global con más destinos, más frecuencias y una gran red de conexiones.



La 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. Air Europa se ha integrado 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".



Es la Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo 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. Contribuye con propuestas al desarrollo normativo, impulsa estándares de calidad, apoya estrategias de eficiencia y desarrollo sostenible y contribuye a sensibilizar a la opinión pública sobre la importancia del transporte aéreo.



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. 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.

7. Nuestros Grupos de Interés

Air Europa y el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

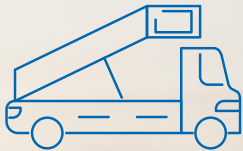
En Air Europa nuestra visión de la responsabilidad social corporativa se traduce en potenciar el desarrollo sostenible a lo largo de la cadena de valor y la búsqueda continua de la satisfacción de las partes interesadas.

La relación de Air Europa con sus grupos de interés forma parte de la manera de entender el negocio y una parte fundamental de su actividad. El diálogo y la colaboración conjunta con las partes interesadas es clave para lograr nuestros objetivos. Air Europa entiende que la comunicación es la principal herramienta que permite estar cerca del pasajero y que debe ser ejercida de forma responsable. Este contacto con los Grupos de Interés nos permite identificar los aspectos más relevantes y aquellos que preocupan a nuestros Stakeholders, y así conocer las nuevas tendencias en desarrollo sostenible. Creemos que el compromiso con los Grupos de Interés es un requisito fundamental que nos conduce al éxito empresarial.

Principales Grupos de Interés:



EMPLEADOS



PROVEEDORES



CLIENTES



ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

7. Nuestros Grupos de Interés

7.1 Nuestros empleados

Datos destacados en el 2017



Plantilla
3.122

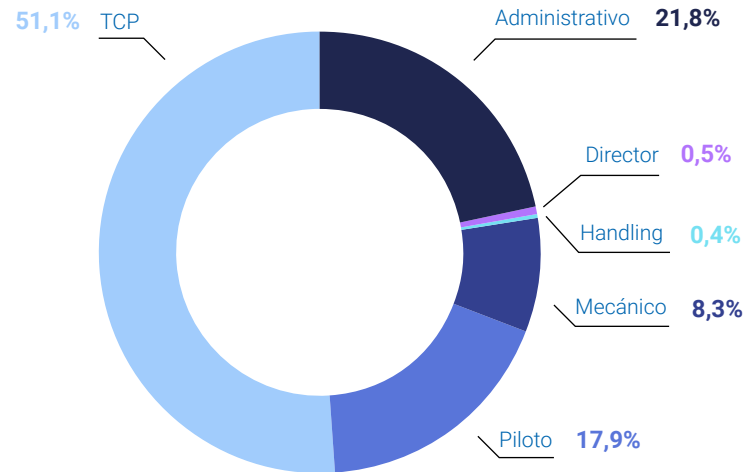
Hombres
49%

Mujeres
51%

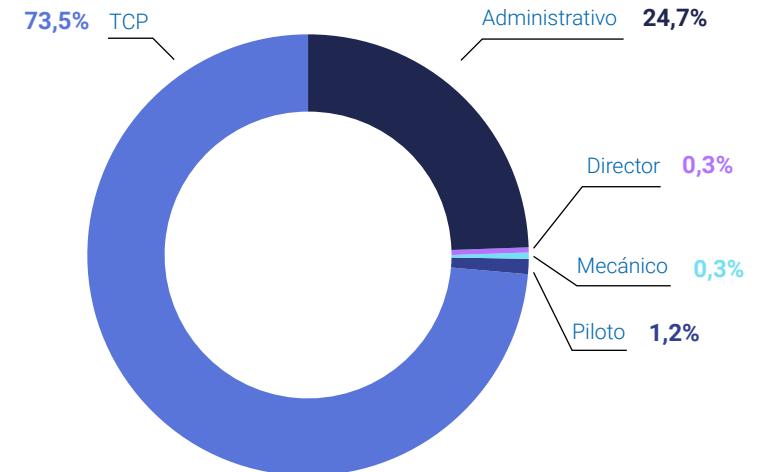
Categorías profesionales

En Air Europa aseguramos la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores y apostamos por la promoción interna dentro la compañía.

Categorías Profesionales de los Empleados



Categorías Profesionales de Mujeres

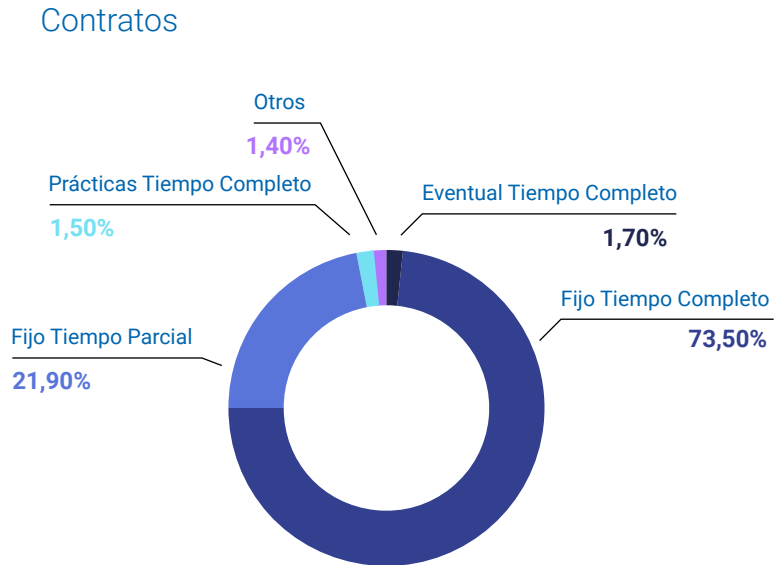


7. Nuestros Grupos de Interés

7.1 Nuestros empleados

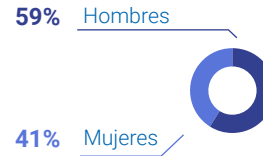
En Air Europa nos tomamos en serio las condiciones laborales de nuestros trabajadores.

Según el tipo de contrato:

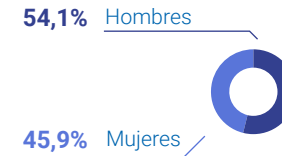


Contratos Por Género

Eventual Tiempo Completo



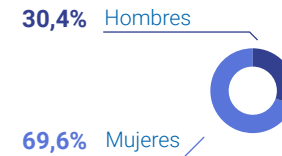
Fijo Tiempo Completo



Prácticas Tiempo Completo



Prácticas Tiempo Parcial



Apuesta firme en materia de comunicación y diálogo:

Portal del empleado

Customer Experience

Newsletters mensuales



Sostenibilidad

Nuestros empleados, cada vez más involucrados en materias sobre **desarrollo sostenible**, consideran que el cambio climático es el aspecto más importante que la compañía debe abordar, siendo la prevención del ruido el aspecto menos significativo

7. Nuestros Grupos de Interés

7.2 Clientes

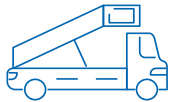
Air Europa persigue constantemente la mejora en la atención al cliente y fortalecer las relaciones con los pasajeros, con el fin de ofrecerles el mejor servicio.

La compañía desarrolla programas de mejora en los procesos y servicios, buscando siempre su satisfacción a través de su Política del Sistema Integrado de Gestión, manteniéndonos fieles al compromiso con el desarrollo sostenible. Con el propósito de seguir mejorando la experiencia de viaje de nuestros clientes, tratamos de mejorar continuamente los canales de comunicación donde pueden sugerir mejoras.

El servicio a los usuarios es una prioridad para Air Europa, que utiliza las nuevas tecnologías disponibles para desarrollar y explotar nuevos canales de comunicación entre clientes y compañía.



Personal a bordo



Facturación
Handling



Oficinas de Venta

Además, contamos con canales de comunicación permanentes a través de las redes sociales y departamentos especializados como Customer Experience.

Atendemos a nuestros clientes en **21** oficinas de venta en toda España.



Sostenibilidad

El cambio climático es el aspecto que más preocupa de los pasajeros. Más del 50% de los clientes encuestados conocen los Objetivos de desarrollo sostenible y consideran que la compañía debe abordar en primer lugar medidas que vayan encaminadas a mitigar los impactos negativos de nuestra actividad y a reducir sus efectos en nuestro entorno. Por el contrario, la prevención del ruido es la acción menos valorada entre los pasajeros.

La puntualidad y la seguridad mantienen los puestos más altos en las preocupaciones de los clientes.

7. Nuestros Grupos de Interés

7.3 Proveedores

El beneficio de apostar por la sinergia empresarial, como parte del Grupo Globalia, nos proporciona importantes ventajas en cuanto a la rapidez en la gestión, el trabajo en cooperación, el conocimiento del sector, la ubicación y el apoyo recíproco de las empresas del Grupo como proveedores de Air Europa, en busca de un resultado con mayor eficiencia.

Hemos sabido aprovechar la cobertura que nos ofrece esta situación, trabajando conjuntamente y compartiendo los valores y principios que nos guían y nos llevan a ser lo que hoy somos con garantía de futuro.

Air Europa siempre favorecerá a aquellos proveedores que dispongan de certificaciones de calidad, medio ambiente y que protejan los derechos humanos.

Nos comprometemos con:

El respeto de los derechos laborales

La mejora Continua

Los retos compartidos

Control de la calidad

Atendiendo a las características de cada proveedor, disponemos de equipos de auditores e inspectores que realizan controles periódicamente para verificar el cumplimiento de los estándares que la compañía tiene establecidos.

Contratos

Los nuevos contratos que ya se firman con los proveedores incluyen cláusulas específicas sobre confidencialidad, responsabilidad social y compromiso medioambiental. De esta forma, conseguimos que proveedores y compañía rememos juntos en la misma dirección, trabajando por un objetivo común.



Sostenibilidad

Sabemos que nuestros proveedores están muy comprometidos con el medio ambiente y la gestión sostenible de los recursos. Los desafíos que plantea el cambio climático y la gestión adecuada de los residuos peligrosos son una prioridad para este colectivo. Sin embargo, dejan para el último lugar el consumo de papel.

7. Nuestros Grupos de Interés

7.4 Administración

La relación de Air Europa con la Administración pública es continua, garantizando el cumplimiento de la legislación. Esta garantía se comprueba a través de las inspecciones y auditorías que recibe Air Europa periódicamente.

Como reguladores del entorno de la actividad de la compañía, su impacto en ella no pasa desapercibido y se realiza un esfuerzo continuo por cumplir con el marco legal aplicable para el correcto desarrollo de nuestras actividades.



Sostenibilidad

Como resultado de las encuestas realizadas, se ha detectado que la mayor preocupación ambiental de estas instituciones es el cambio climático y la gestión de los residuos peligrosos, delegando el consumo de papel y el impacto del ruido a los últimos lugares.

8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Air Europa reafirmamos un año más nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) para lograr las mejores prácticas de responsabilidad social corporativa y situarnos en el camino hacia el modelo de empresa sostenible.

Creemos que los Objetivos de Desarrollo Sostenible conforman un marco global que es necesario perseguir en todos sus ámbitos. Sus 17 objetivos establecen una guía dirigida a lograr el crecimiento sostenible, sin dejar de lado los derechos humanos, el desarrollo de la economía, la paz y seguridad y el cambio climático.

El objetivo del llamamiento a la responsabilidad social corporativa persigue incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo y canalizar acciones en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los objetivos abarcan las tres dimensiones del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente.



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Qué hace Air Europa?



ODS 9
Industria,
innovación
e infraestructura

Innovación: Renovación de la flota de larga distancia, con la adquisición de 22 nuevas aeronaves de última generación que pueden reducir hasta un 20% el consumo de combustible. Hasta el momento han llegado 8 B787-8 y en los próximos años se recibirán los 14 B787-9 restantes.

Consumo responsable de los recursos naturales, con políticas de minimización. En el año 2017 hemos reducido un 19,5% el consumo de papel por empleado.

Se mantienen 14 indicadores medioambientales básicos que permiten conocer los puntos fuertes y débiles y tomar las acciones oportunas para mejorar.

Uso de materiales reciclados en el servicio de catering a bordo.

Eficiencia energética: En el año 2017, hemos reducido un 6% el consumo de combustible en los aviones de larga distancia y nuestro objetivo es alcanzar una reducción del 10%.

Emisiones: Gracias a la renovación de la flota y a prácticas operacionales y de mantenimiento más eficientes, hemos logrado reducir un 2,52% las emisiones por pasajero-kilómetro transportado, teniendo en cuenta la flota con AOC de Air Europa.



ODS 12
Producción
y consumo
responsables



ODS 13
Acción
por el clima

Residuos: Segregamos los residuos urbanos en todas las instalaciones y en los aviones, además realizamos una gestión adecuada de todos los residuos peligrosos que se generan en la compañía.

Formación y sensibilización a los trabajadores en el desarrollo sostenible.

Si te interesa conocer nuestro comportamiento ambiental de forma detallada, descárgate nuestra Declaración Medioambiental del año 2017; documento verificado por AENOR y validado por la autoridad ambiental.

En mayo de 2017, Air Europa y Ryanair sellaron una alianza que permite a Air Europa comercializar sus rutas de largo radio a través de la web de la aerolínea irlandesa.



ODS 17
Alianzas
para lograr
los objetivos

8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Qué hace Air Europa?

En marzo de 2017 finalizamos la implantación del uso de Electronic Flight Bag (EFB) para la documentación del avión, lo que supone un ahorro de 228.000kg de combustible al año. Además se reduce el consumo de papel en un 25,58%.

Se sigue una política estricta de segregación de los residuos, tanto a bordo como en las oficinas. Los residuos peligrosos se gestionan de acuerdo a la legislación vigente.

Usamos la última generación imprimaciones protectoras del fuselaje "Base Coat clear coat", que usa dos capas menos, reduce el peso y repele la suciedad, haciendo que los aviones vuelen de manera más eficiente.

Hemos incorporado 3 B787-8 más a los cinco que llegaron en el año 2016. Este avión es la aeronave comercial más eficiente del mundo, supondrá un ahorro del 20% en consumo de combustible.

Realizamos un mantenimiento preventivo en todas nuestras aeronaves que optimiza el consumo de combustible

En noviembre de 2017 empezamos el desmontaje de los sliding carpet (sistema de ayuda a la carga y descarga) de las bodegas traseras de los 737, eliminando 260kg de peso por aeronave.



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Air Europa apuesta por la sostenibilidad e incluye el medio ambiente en su estrategia empresarial, comprometiéndose a mejorar tanto el comportamiento medioambiental como la eficacia y eficiencia de los procesos mediante la planificación periódica de los objetivos. Como muestra del compromiso medioambiental y la transparencia, Air Europa está certificada por la ISO14001 desde el año 2006 y dispone de la certificación EMAS desde el año 2012. Además, en la Declaración Ambiental del 2017 puede encontrarse todos los datos de nuestro comportamiento ambiental.



CONSUMO DE COMBUSTIBLE

AVIONES (AOC AEA)



3,9 L /PAX / 100Km

↓ -7,58%



HANDLING



0,07 MWh/empleado

↓ -10,41%



MANTENIMIENTO



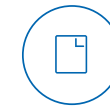
1,04 MWh/empleado

↓ -1,80%



CONSUMO DE PAPEL

TODA LA ORGANIZACIÓN



4,55 kg papel/empleado

↓ -19,50%



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

EMISIONES

La reducción de las emisiones de los aviones es una de las prioridades de Air Europa, y siguiendo esa premisa se llevan a cabo múltiples acciones para minimizar las emisiones. La acción más destacada es la inversión de millones de euros en la modernización de la flota, apostando por la innovación.

Teniendo en cuenta los aviones que pertenecen a Air Europa, las emisiones han disminuido un 2,52% por pasajero y km.

RESIDUOS

En Air Europa se generan distintos tipos de residuos:

Residuos urbanos: asimilable a la basura doméstica: materia orgánica, envases, papel, vidrio, etc. En las oficinas y en los aviones, Air Europa lleva a cabo una estricta **segregación de cada fracción de residuos**, lo que permite que casi todos los residuos generados se puedan **reciclar**.

Residuos especiales y peligrosos: La actividad de mantenimiento aeronáutico produce una variedad de residuos peligrosos que son gestionados por un gestor de residuos autorizado, asegurando el cumplimiento legal y el mínimo impacto en el medio ambiente.



0,0098 t CO₂/pax/100km

↓ -7,47%



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Qué hace Air Europa?



ODS 1

Fin
de la pobreza



ODS 16

Paz, justicia
e instituciones
sólidas

Air Europa lucha **contra la trata de personas**. Nos unimos al esfuerzo colectivo para proteger a todos los seres humanos víctimas del tráfico ilegal, en especial, los menores.

Colaboramos por conseguir un **transporte aéreo seguro y eficiente**, que al mismo tiempo garantice el cumplimiento de la normativa internacional, y que junto a los procedimientos y requisitos internos que hemos establecido dentro de Air Europa, garanticemos nuestra responsabilidad.

Air Europa evita la **corrupción** en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Con nuestro **Código de Conducta** reforzamos el compromiso con la transparencia y procuramos en todo momento el comportamiento ético en todo el desarrollo de nuestras actividades.

Realizamos un **seguimiento y un control continuos** del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos como parte integral de la cultura de la organización.

Se realizan auditorías internas y externas.

Air Europa se caracteriza por su **fuerte compromiso social y vocación a favor del interés general**, esto se hace posible gracias a las numerosas actividades de carácter social y educativo que se llevan cabo dentro de la empresa.

Colaboramos con el **Ministerios de Sanidad y la Organización Nacional de Trasplantes en el traslado de órganos**.

En Air Europa somos conscientes de las vidas humanas que podemos salvar gracias a nuestro trabajo. En 2017 seguimos aumentando el número de traslados de órganos en España.



Fundación Española para la Lucha contra la Leucemia

En el año 2017 empezamos a colaborar con la FELL en su proyecto para intervenir a personas latinoamericanas que residen en España realizando el transporte de muestras de sangre para estudios de compatibilidad de familiares (posibles donantes) que viven en Latinoamérica.

Durante el año 2017 se realizaron varios envíos.



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Qué hace Air Europa?



AEA Solidaria

Air Europa colabora con AEA SOLIDARIA, una asociación sin ánimo de lucro que forma parte del grupo Globalia.

AEA solidaria desarrolla una gran labor humanitaria y social, velando por los derechos de los más indefensos y necesitados tratando de mejorar la calidad de vida de sus comunidades.

A través de diferentes proyectos y actividades, AEA solidaria consigue los fondos para financiar sus programas sociales contando además con la aportación de donaciones.

Proyecto: Centro La Matica

Intervención a favor de la infancia y juventud. Boca Chica, República Dominicana

En 2017 AEA Solidaria, con la colaboración de Air Europa comienza a la construcción de un centro propio con un comedor social, un aula multifuncional, huerto ecológico, pista de deporte y una vivienda para los voluntarios. Así contribuye a la protección y cuidado de la infancia y adolescencia, luchando por la prevención y reducción de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el municipio de Boca Chica. Air Europa colabora por el futuro de la Matica y el año pasado fueron muchas las actividades que se llevaron a cabo con el fin de recolectar dinero destinado a este proyecto.

Espectáculo solidario de 'Agustín el Casta' en el Urban Club de Palma

El 2 de abril el cómico mallorquín "El Casta" actuó ante más de 700 personas en un evento organizado por AEA Solidaria con el objetivo de recaudar fondos que se destinaron íntegramente a financiar la construcción de la Matica.



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Final de Leyenda – Compromiso por la paz

Air Europa fue el Gold Sponsor del encuentro “Final de Leyenda – Compromisos por la Paz”, un evento solidario que tuvo lugar en el estadio Vicente Calderón. Un partido de fútbol entre leyendas rojiblancas y del fútbol mundial, donde la recaudación fue destinada a favor de la integración de los niños más desfavorecidos a través de la red de Scholas Ocurrentes una Organización Internacional de Derecho Pontificio presente en 190 países.

Colaboración con la Fundación Scholas Ocurrentes

Desde el año 2015, Air Europa colabora con Scholas Ocurrente, trasladando tanto a los voluntarios como a los que cumplen las misiones.

Scholas Ocurrentes entidad internacional de bien público sin fines de lucro impulsada por el Papa Francisco que trabaja con escuelas y comunidades educativas tanto públicas como privadas, de todas las confesiones religiosas y laicas para restablecer el pacto educativo.



8. Air Europa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible



VII SEMANA INTERNACIONAL DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Con motivo de la VII Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, Give & Gain Air Europa organizó diversas actividades solidarias en las que participaron los empleados de Globalia. El Give & Gain, impulsado por la Asociación Forética, es la mayor celebración de prácticas empresariales solidarias y tuvo lugar desde el 21 al 28 de abril en 15 países del mundo.



Visita al hangar de Globalia del equipo de atletismo Diana Athletic Club



Visita de los niños y niñas del centro de acogida de la Fundación Natzaret al Centro de Control de Operaciones (OCC), los simuladores de vuelo de pilotos y de TCP's y el taller de instrucción de mantenimiento.



Recogida de alimentos, ropa, juguetes para la Asociación S.O.S. Mamás. 160 kilos de alimentos y casi 1.000 kilos de ropa y juguetes



Cuatro **Desayunos Solidarios** con los que se consiguieron recaudar más de 800 euros en 2017 y que fueron donados íntegramente a AEA Solidaria.

