



2004

Memoria de
Responsabilidad Corporativa

IBERIA 

2004. Responsabilidad Corporativa de IBERIA en cifras



Aspectos económicos

Destinos: **98 destinos en 38 países;**
con oneworld, 500 destinos en 134 países

Vuelos: **1.000 diarios***

Pasajeros: **más de 30 millones al año***

Flota: **154 aviones**

Beneficio después de impuestos: **218,4 millones de euros**

Capitalización bursátil final de año: **2.391 millones de euros**

Evolución anual de la cotización: **11,8%**

Toneladas Kilómetros Transportadas (TKT): **1.033 millones**

Coefficiente de ocupación: **75,2%**

Índice de satisfacción de clientes: **85,7%**

*Incluyendo Air Nostrum

Aspectos medioambientales

Consumo específico de combustible en operaciones de vuelo: **0,46 litros por TKT**

Emissiones totales de NOx de flota en ciclos LTO (aterrizaje y despegue): **3.096 toneladas**

Emissiones específicas de NOx: **12,58 kg/vuelo**

Consumo total de energía: **2.439.478*10⁹J**

Consumo total de agua: **520.606 m³**

Gastos medioambientales: **2.765.000 euros**

Sistemas de gestión ambiental certificados: **67% de la plantilla de tierra**

Formación ambiental: **3.199 horas*alumno**

Aspectos sociales

Plantilla media: **26.266 empleados**

Número de contratos fijos a tiempo completo: **19.495 (79%)**

Inversión en formación sobre gastos de personal: **4,24%**

Número de mujeres en plantilla: **9.611 (36%)**

Gastos de personal: **1.411,8 millones de euros**

Inversión en patrocinio: **7.895.584 euros**

Aportaciones a causas sociales:

- En especie: **1.509.305 euros** (envío de 200 toneladas de ayuda, 108 órganos transportados, donación de 44 billetes)

- Dinerarias: **3.033.010 euros**



Índice

1. Carta del Presidente	6
2. Presentación de la Memoria	9
3. IBERIA: ¿Quiénes somos?	13
3.1 Nuestro perfil	14
3.2 Nuestra estructura de gobierno	14
4. Visión y estrategia: nuestra gestión de la Responsabilidad Corporativa	17
4.1 Integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa	18
4.2 La Responsabilidad Corporativa de IBERIA en una foto: indicadores de sostenibilidad	19
4.3 Nuestros compromisos sociales y medioambientales	22
4.4 Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés	26
4.5 IBERIA: una empresa innovadora	35
4.6 Premios, reconocimientos y certificaciones 2004	38
4.7 Renovación de la web corporativa de IBERIA	42
5. Nuestra responsabilidad económica	45
5.1 Datos económicos principales	46
5.2 La importancia de nuestros clientes	47
6. Nuestra responsabilidad social	53
6.1 El motor de IBERIA: nuestros empleados	55
6.2 Los proyectos de Acción Social que impulsa IBERIA	71
7. Nuestra responsabilidad medioambiental	87
7.1 Gestión medioambiental	89
7.2 El control del ruido en nuestras operaciones	94
7.3 Cambio climático	97
7.4 Calidad del aire local	100
7.5 Consumo de recursos	102
7.6 Gestión de residuos	105
7.7 Diez años de información ambiental	108
Anexo I: Contenidos e indicadores según el Global Reporting Initiative	111
Contenidos	112
Indicadores	114
Anexo II: Hacia un modelo sostenible	120
Reagrupación familiar: No sin mi familia	120
Empleados y proveedores han pujado por ellos	122
El transporte aéreo y la sostenibilidad	124
Medio ambiente: un compromiso de todos	125
El cambio climático: algunas claves para el futuro	126
Anexo III: Más información social y medioambiental de IBERIA	128
Anexo IV: Glosario y abreviaturas	129
Glosario	129
Abreviaturas	132
Anexo V: Informe de validación	133
Anexo VI: Principales asociaciones a las que pertenece IBERIA o con las que colabora	134
Índice de tablas y figuras	134
Tu opinión sobre esta Memoria nos interesa	135

6



Estimado accionista:

Esta Memoria de Responsabilidad Corporativa completa el informe económico-financiero sobre nuestra actividad durante el pasado ejercicio y el informe de gobierno corporativo que detalla los criterios que rigen los principios básicos de actuación del consejo de administración de IBERIA. En su conjunto, estos tres informes suponen el mayor ejercicio de transparencia informativa que cada año realiza una empresa cotizada en su gran cita anual con todos los accionistas. Esta Memoria de Responsabilidad Corporativa se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI (Global Reporting Initiative), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y medioambiental de nuestra organización.

IBERIA ha sido, un año más, una de las compañías aéreas de red más rentables del sector, pese a la dura competencia que atraviesa este mercado, logrando incrementar su beneficio un 52 por ciento con respecto al año precedente. Su consejo de administración desarrolló su labor con responsabilidad y eficacia, atendiendo en todo momento a las últimas normas y recomendaciones en materia de buen gobierno de las sociedades e incluso adelantándose a muchas de ellas. Nuestras buenas prácticas en materia de acción social y medio ambiente quedaron refrendadas con nuestra inclusión en septiembre de 2004 en el Dow Jones Stoxx Sustainability Index, índice que agrupa a las empresas europeas más sobresalientes en su grado de compromiso con el cliente, los empleados, accionistas y sociedad en su conjunto.

Nuestra estrategia y visión como empresa y, por tanto, nuestra responsabilidad corporativa, está enmarcada por diez valores que conforman la cultura y objetivos de los más de 26.000 empleados de IBERIA. Estos valores son: enfoque al cliente; creación de valor; búsqueda de la excelencia en la gestión; compromiso social; importancia de las personas; liderazgo; trabajo en equipo; mejora continua, adaptación al cambio e innovación. A estos valores nos debemos y nuestro reto pasa por integrarlos en la gestión de la actividad diaria de la empresa, siempre con la idea clara de que allí donde se requiera, se intentará ir más allá de las obligaciones legalmente establecidas.

Así, uno de los mayores impulsos dados a la colaboración con nuestros empleados en materia de acción social fue una campaña para recaudar fondos, llevada a cabo en los meses de noviembre y diciembre pasados, donde conseguimos implicar a noventa de nuestros proveedores y de cuyos resultados estamos realmente satisfechos.



En el ámbito de los recursos humanos, tuvimos una decidida apuesta de mejora en la prevención de riesgos laborales, así como una clara orientación de la formación tendente a asegurar una mayor calidad de servicio, de acuerdo con las necesidades exigidas por nuestros clientes.

Respecto a las actuaciones medioambientales, el plan de renovación de flota constituye una de las principales bazas de la compañía para minimizar el impacto ambiental, acústico y atmosférico, colocándonos en niveles inferiores a los establecidos en la normativa vigente.

Un año más, el Global Reporting Initiative ha sido la guía conductora de esta memoria de Responsabilidad Corporativa cuyos criterios de selección y aplicación estamos adaptando de forma progresiva. El esfuerzo de todos los empleados de la compañía en conseguir los objetivos marcados y que quedan reflejados en los respectivos informes de esta memoria ha sido grande y de ahí mi agradecimiento a todos ellos. 2004 fue un año no exento de dificultades en el que logramos salir airosos, pero no fue sino un paso más en nuestra ruta para conseguir la satisfacción plena de nuestros clientes y la creación de valor.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Conte', positioned above a horizontal line.

Fernando Conte
Presidente de IBERIA



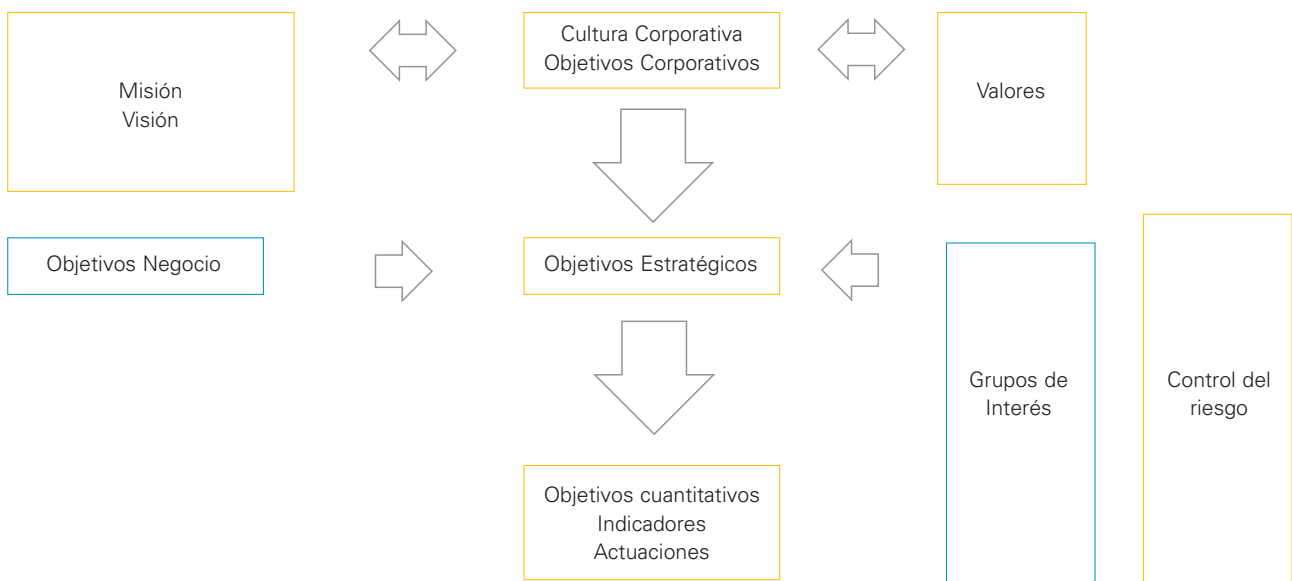
Presentación de la Memoria

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2004, al igual que la del ejercicio anterior, detalla todos los compromisos adquiridos en **materia de acción social y medioambiental**, así como su grado de cumplimiento de acuerdo con los estándares internacionalmente reconocidos, reflejando dos de los tres vértices clave del desarrollo sostenible. Este informe complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas. Dicha información puede descargarse, al igual que esta memoria, de la web de IBERIA, renovada de manera muy significativa en el transcurso de 2004: <http://grupo.iberia.es>.

La intención de esta memoria es seguir siendo un instrumento útil para comunicar a los grupos de interés de la compañía, tanto internos como externos, la actividad y resultados que IBERIA ha obtenido en el ámbito social y medioambiental. Son varias las **novedades** respecto a la memoria de 2003, entre ellas destacan:

- Definición de la misión, visión y estrategia general de la compañía que integra todos los aspectos sociales, económicos y medioambientales: es de señalar que en esta memoria se ha introducido como novedad gráfica la inclusión de un esquema en el que se identifica la **integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa** en el resto de actuaciones llevadas a cabo en la compañía. Dicha representación se muestra a continuación, y se detalla en el apartado 4.1, en la página 18. Este esquema se incluye de manera **reducida** en diversos apartados de la presente memoria, identificándose en cada caso el bloque fundamental al que se hace referencia como indicadores, valores o grupos de interés.

Figura 1. Esquema de integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de IBERIA





- Profundización en la relación con nuestros grupos de interés
- Clasificación de los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), según estén contemplados en el proceso de valoración para la inclusión de empresas en los índices de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index o en el FTSE4Good.
- Introducción de nuevos indicadores GRI respecto a 2003
- Aumento de la serie histórica de datos para permitir un mejor seguimiento de la evolución de IBERIA.

Este informe abarca las actividades de Iberia, L.A.E., S.A. La metodología que se ha empleado en la recopilación de la información necesaria para la elaboración de esta memoria se ha basado, fundamentalmente, en la marcada por el *Global Reporting Initiative (GRI)*, por ser el estándar más reconocido a nivel mundial. De igual forma, se han tenido en cuenta otros estándares internacionales como el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero¹ o las normas ISO², así como el estudio de buenas prácticas en gestión social y medioambiental.

La información contenida en esta memoria ha sido **validada internamente** por la compañía, y **externamente** por AENOR, entidad acreditada de certificación (ver informe de validación en el Anexo V de esta memoria).



Iberia: ¿Quiénes somos?

3.1 Nuestro perfil

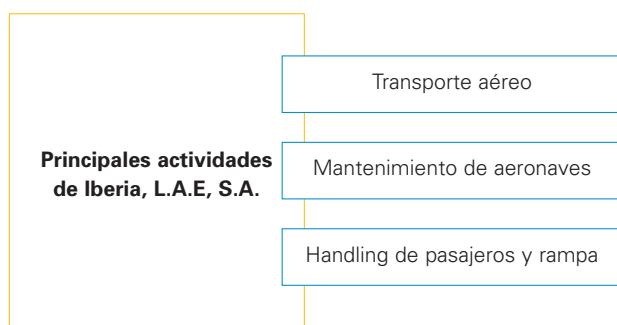
IBERIA es un grupo internacional de transporte aéreo que, desde su fundación en 1927, ha permanecido ininterrumpidamente en el mercado. El transporte de pasajeros y mercancías es su principal actividad, aunque no la única: también realiza el mantenimiento de sus aviones y de los de cerca de 50 empresas más, incluidas las más importantes de Europa, y la asistencia a aviones y pasajeros (handling) en todos los aeropuertos de España, con más de 250 compañías aéreas como clientes, entre otras actividades.

Desde la fundación e inicio de los vuelos de la compañía, más de 575 millones de personas han viajado con IBERIA, clientes que han contribuido a que la aerolínea sea considerada no sólo la empresa líder en España y en los mercados que unen Europa con América Latina, sino también la única compañía europea de red que lleva nueve años consecutivos obteniendo beneficios, además de constituir un modelo de compromiso social. Así lo revela su inclusión en el Índice Dow Jones Stoxx de Sostenibilidad. Además, desde 2002, un año después de su salida a Bolsa, IBERIA forma parte del selectivo índice Ibex 35 de la Bolsa española.

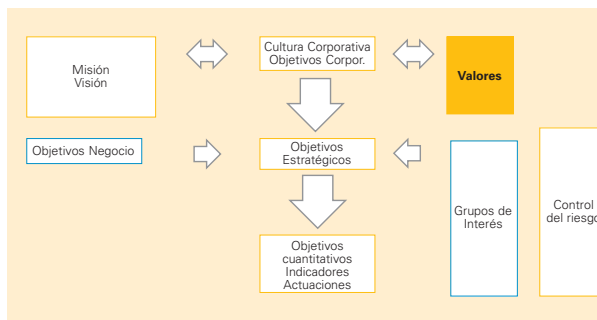
IBERIA opera fundamentalmente en tres mercados: España, Europa y América, siendo, de hecho, la principal línea aérea que opera entre Europa y Latinoamérica. Su presencia en casi un centenar de destinos, 98 destinos de 38 países, a los que hay que sumar otros 69 destinos en 28 países en régimen de código compartido con otras compañías aéreas, la sitúan entre las primeras aerolíneas europeas. Asimismo, IBERIA pertenece a **oneworld**, alianza internacional entre compañías aéreas de todo el mundo, lo que le permite ofrecer a sus clientes más de 500 destinos en 134 países.

Las principales actividades de IBERIA son las mostradas en el esquema adjunto:

Figura 2. Principales actividades de IBERIA



3.2 Nuestra estructura de gobierno



La estructura y funcionamiento de los órganos sociales de IBERIA están inspirados en las últimas normas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo aprobadas y/o modificadas durante el ejercicio 2004: el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores y los Estatutos Sociales, ambos objeto de modificación, y las aprobaciones del Reglamento de la Junta General de Accionistas y de la Norma de Auditoría Interna.

IBERIA publicó en 2002 su primer informe de Gobierno Corporativo, de acuerdo a las recomendaciones actuales en esta materia, habiéndose convertido ya este informe en 2004 en una práctica habitual.

Para más información sobre la estructura de gobierno se recomienda consultar el **Informe Gobierno Corporativo de 2004**, el cual también puede descargarse directamente en la página <http://grupo.iberia.es>.



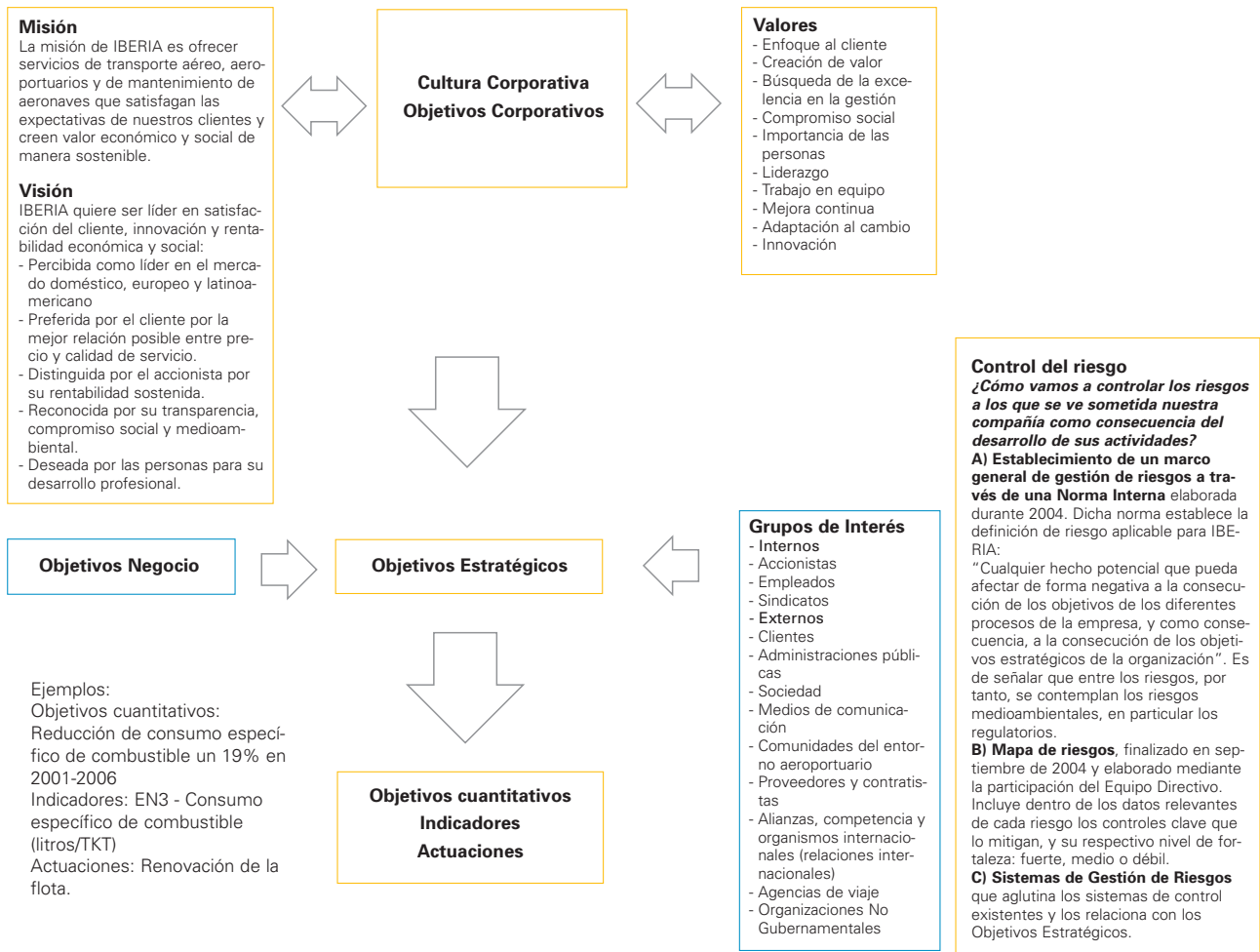
**Visión y
estrategia:
nuestra gestión de
la Responsabilidad
Corporativa**

4.1 Integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa

Como puede observarse en la Figura 3, en IBERIA se define una **misión** para nuestra actividad, una **visión** de hacia dónde queremos ir, unos **objetivos corporativos y estratégicos** así como **cuantita-**

tivos, y unas **actuaciones** para la consecución de los mismos. Todo ello viene soportado por el respeto a unos **valores**, la realización del **control de riesgo** en las operaciones de la compañía, la medición mediante **indicadores** del grado de avance y la permanente interacción con nuestros **grupos de interés**, tanto internos como externos.

Figura 3. Integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de IBERIA



En Iberia compartimos una misión, una visión y unos valores que son la base de nuestra cultura corporativa, referencia que guía toda la estrategia de gestión de la compañía

Tabla 1. Los valores de IBERIA

- **Enfoque al cliente:** “El cliente es nuestro punto de referencia. Apoyados en nuestra imagen de marca nos esforzamos en ofrecerle servicios que satisfagan sus necesidades y sobrepasen sus expectativas”.
- **Creación de valor:** “Nuestra inequívoca orientación hacia la rentabilidad garantiza el futuro de nuestro negocio y la confianza de los inversores”.
- **Búsqueda de excelencia en la gestión:** “La orientación a resultados y el esfuerzo por mejorar continuamente la gestión y la calidad de los procesos es la clave para hacer frente a los retos económicos, sociales, tecnológicos y de mercado procedentes de un entorno en constante cambio”.
- **Compromiso social:** “Contribuimos al progreso de la sociedad mediante la gestión responsable y transparente del negocio, el compromiso medioambiental, la colaboración social y la participación en la mejora de las condiciones de vida”.
- **Importancia de las personas:** “Buscamos alcanzar el máximo desarrollo de las personas y generar el clima de confianza en la organización necesarios para asumir las exigencias cambiantes a las que está sometida la Compañía”.
- **Liderazgo:** “Queremos generar líderes que sean capaces de guiar el desarrollo de la estrategia de la organización y motivar e implicar a las personas”.
- **Trabajo en equipo:** “El trabajo en equipo nos permite complementar nuestras capacidades y habilidades, aumentando el rendimiento de nuestro trabajo, y favoreciendo la integración y vinculación de las personas”.
- **Mejora continua:** “La clave de nuestra competitividad reside en promover, de manera continua, la identificación y aplicación de las oportunidades de mejora en todas nuestras actividades”.
- **Adaptación al cambio:** “La gestión del cambio es clave para alcanzar con éxito nuestra visión”.
- **Innovación:** “La adecuada utilización de los recursos tecnológicos más avanzados nos permite alcanzar niveles de servicio superiores y potenciar nuestra imagen como Compañía líder”.

Es conveniente puntualizar que los aspectos relativos al control del riesgo se describen en mayor profundidad en el Informe de Gobierno Corporativo 2004, que puede descargar de la siguiente página web: <http://grupo.iberia.es>.

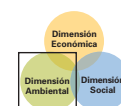
4.2 La Responsabilidad Corporativa de IBERIA en una foto: indicadores de sostenibilidad

El siguiente esquema contiene el **cuadro de mando de Responsabilidad Corporativa de IBERIA**, en el que se muestran los principales indicadores medioambientales y sociales, descritos con más detalle en el resto de apartados de la memoria. La tabla completa de indicadores según Global Reporting Initiative, GRI, se recoge en el Anexo I.

La leyenda utilizada en la descripción de los indicadores se describe brevemente a continuación:

a) Estado del indicador   
Mejoramos Gestión estable Empeoramos

b) Dimensión del indicador: económico, social o ambiental



c) Codificación GRI del indicador, indicando si es central o adicional



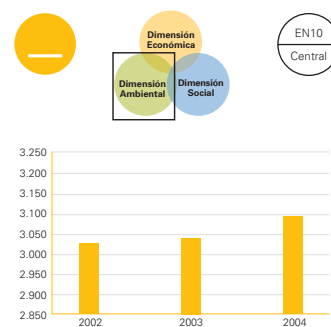
Figura 4. Cuadro de mando de Responsabilidad Corporativa de IBERIA

Consumo específico de combustible en operaciones de vuelo (litros/TKT)

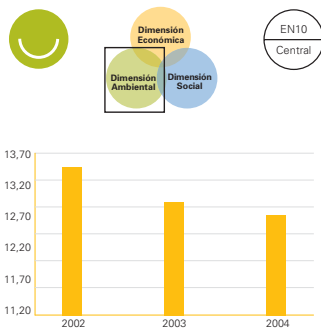


Nota: Las emisiones específicas de CO₂ son proporcionales al consumo específico de combustible.

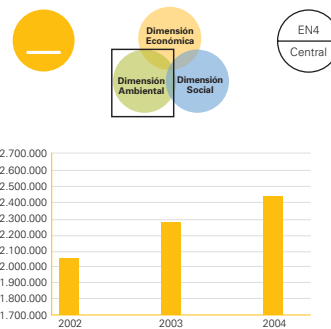
Emissiones totales NOx flota IBERIA por ciclo LTO (Kg NOx/vuelo)



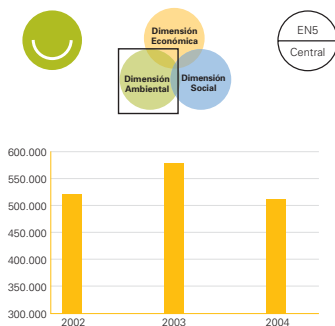
Emissiones específicas NOx flota IBERIA por ciclo LTO (Kg NOx/vuelo)



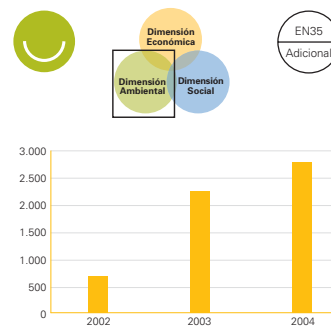
Consumo total de energía (J*10⁹)



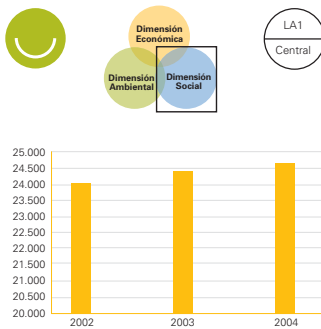
Consumo total de agua (m³)



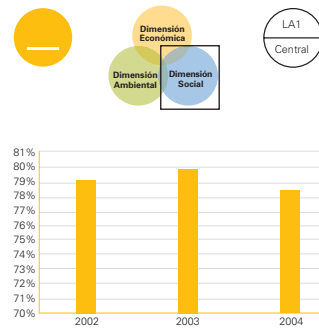
Gastos medioambientales de IBERIA (miles de euros)



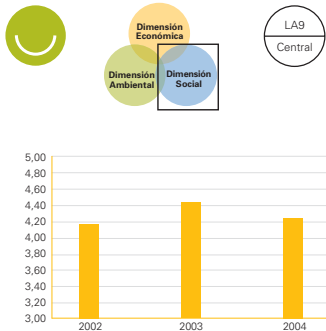
Plantilla media (número de empleados)



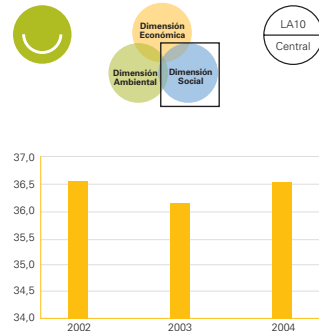
Porcentaje de contratos fijos (%)



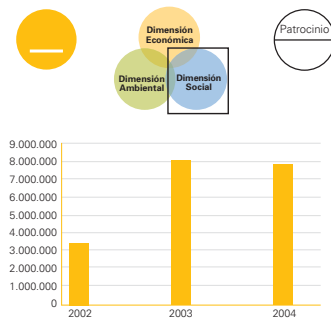
Formación - Inversión / Gastos totales de personal (%)



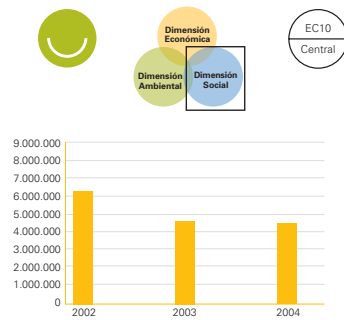
Porcentaje de mujeres (%)



Patrocinio (euros)

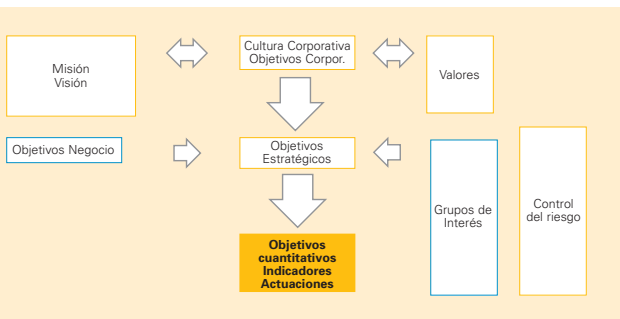


Aportaciones de IBERIA a causas sociales (euros)





4.3 Nuestros compromisos sociales y medioambientales



En el pasado ejercicio, IBERIA se planteó una serie de **objetivos sociales y medioambientales** para su consecución a corto y medio plazo. Dichos objetivos, así como las **medidas** a poner en marcha para la consecución de los mismos y el grado de éxito alcanzado se muestran en las tablas siguientes. A continuación, también se recogen los objetivos establecidos en 2004 para el presente ejercicio 2005 (identificados como "Nuevo" en la tabla).

Es preciso señalar que los **objetivos económicos** establecidos para IBERIA se recogen en el Informe de Gestión 2004, al que puede acceder a través de la página web <http://grupo.iberia.es/castellano/inversores/evolucion/informes.html>.

Tabla 2. Objetivos y medidas sociales, y estado de consecución

Objetivos y medidas específicas de carácter social		
Objetivos	Medidas	Estado actual
Mejora de servicios para el empleado	Establecimiento de un sistema de billetes on-line para empleados a través de su portal (<i>miBillete.free</i>)	REALIZADO
	Mejora del sistema informático para el acceso del empleado a su portal en la Intranet (Ibpróxima) de IBERIA desde casa	REALIZADO
	Establecimiento de un sistema de gestión y administración de la formación on-line	REALIZADO
	Sistema de consultas sobre nóminas y base de datos única sobre empleados	REALIZADO
Favorecer la estabilidad y la satisfacción laboral a medio plazo	Negociación de los convenios colectivos del personal de tierra, tripulantes técnicos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	NUEVO
	Negociación del Convenio del sector de handling	NUEVO
Garantizar la accesibilidad de los empleados en la nueva Terminal 4 de Barajas	Establecimiento de servicios de transporte colectivo	NUEVO
	Creación de servicios de parking para el personal de tierra	NUEVO
	Ubicación del área de control para tripulantes	NUEVO
Renovación de los uniformes con objeto de ofrecer una mayor versatilidad	Habilitación de salas de descanso para tripulaciones	NUEVO
	Implantación de un nuevo uniforme para TCP y personal de tierra diseñado por Adolfo Domínguez	NUEVO
Abrir nuevos canales de colaboración con instituciones de carácter social	Acuerdos de colaboración	EN CURSO
Establecer acuerdos de colaboración con Reporteros sin Fronteras y con la Fundación para la Diabetes	Facilidades en el transporte de carga y pasajeros	REALIZADO
Asegurar la sostenibilidad de los proyectos que la ONG Mano a Mano y la APMIB llevan a cabo	Conseguir contratación de trabajo por parte de otras empresas y entidades, públicas y privadas	EN CURSO
Implantar medidas para asegurar el seguimiento y la vigilancia del cumplimiento de los principios del Global Compact	Solicitar certificaciones a los proveedores de la compañía para asegurar la no utilización de ningún producto de procedencia de trabajo infantil	EN CURSO
Desarrollar los proyectos y actuaciones de carácter social incrementando en lo posible nuestra aportación	Campaña de Navidad, acuerdos de patrocinio, colaboración con Mano a Mano, colaboración con la APMIB, ONT, Special Olympics, entre otros	EN CURSO
Establecer un acuerdo de colaboración con Bomberos en Acción y Bomberos Sin Fronteras	Transporte gratuito de material de desescombro y de perros especializados en búsqueda de personas	REALIZADO
Mantener nuestro acuerdo de colaboración con Cruz Roja Española	Facilitar el transporte en su proyecto de Reagrupación Familiar	REALIZADO

Mejora de la comunicación y servicios ofrecidos a los empleados a través de Ibpróxima, la Intranet de la compañía

Nuestro objetivo: asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los proyectos de carácter social

Tabla 3. Objetivos y medidas medioambientales y estado de consecución

Objetivos y medidas específicas de carácter medioambiental		
Objetivos	Medidas	Estado actual
Operaciones en vuelo		
Reducción del consumo de combustible específico en un 19% en el periodo 2001-2006	Actualización continua de los planes de renovación de flota con el consiguiente aumento de la eficiencia	EN CURSO
	Colaboración con fabricantes en el desarrollo de nuevas tecnologías para la reducción del consumo específico	EN CURSO
	Trabajar junto con los organismos reguladores del transporte aéreo en todos los niveles	EN CURSO
Reducción de emisiones de la operación del avión	Evaluar la posibilidad de la inclusión del transporte aéreo en un comercio de emisiones a nivel europeo	NUEVO
	Desarrollo de procedimientos y programas para optimizar el consumo de combustible	EN CURSO
	Aumento de las horas de formación en simuladores	EN CURSO
Reducir el impacto sobre la calidad del aire local que se deriva de las operaciones de la compañía	Definición de nuevas prácticas medioambientales en la operación del avión en colaboración con IATA	EN CURSO
	Apoyo a OACI en materia de regulación de estándares de emisión de gases a nivel local	NUEVO
	Colaboración con grupos de interés (aerolíneas y autoridades aeroportuarias y locales) para desarrollar medidas voluntarias que mejoren la calidad del aire local alrededor de los aeropuertos	EN CURSO
Reducir el impacto de ruido de la operación sobre la comunidad	Nuevas incorporaciones de A-340/600, y retiradas de B-747 200/300, con la consiguiente reducción del ruido percibido.	
	Renovación de la flota de corto radio (MD 87/88)	EN CURSO
	Colaboración con las autoridades locales de los aeropuertos, en la definición y seguimiento de nuevos procedimientos operativos antirruído, en especial con la nueva configuración de pistas en el aeropuerto de Madrid-Barajas	NUEVO
	Asistencia y colaboración con los grupos de trabajo internacionales de OACI e IATA (CAEP y ENTAF)	EN CURSO
	Adaptación de las operaciones de IBERIA a los nuevos procedimientos aeronáuticos para minimizar la contaminación acústica en las proximidades de los aeropuertos	NUEVO
Estudiar y desarrollar vías de intermodalidad con el transporte ferroviario	Apoyo para el establecimiento de la intermodalidad AVE-avión en los principales aeropuertos	EN CURSO
	Fomento de la intermodalidad Metro-Aeropuerto en los desplazamientos a los aeropuertos	EN CURSO

En 2004 hemos establecido un objetivo más ambicioso de reducción del consumo específico de combustible para el periodo 2000-2006, pasando del 16% al 19%

Objetivos y medidas específicas de carácter medioambiental		
Objetivos	Medidas	Estado actual
Operaciones en tierra		
Mejora del sistema de indicadores	Actualización del sistema de indicadores medioambientales	NUEVO
Impulsar el consumo eficiente y racional de los recursos utilizados en el desarrollo de nuestras actividades	Asegurar una adecuada gestión del consumo de recursos en la nueva terminal de carga del aeropuerto del Prat de Barcelona a través de un sistema de gestión centralizada de las instalaciones	NUEVO
Reducción del consumo de papel en oficinas	Utilización de versiones electrónicas de documentos para los Manuales de Operaciones de Vuelo	EN CURSO
	Campaña de sensibilización para la reducción del consumo de papel y la adopción de buenas prácticas en su uso	REALIZADO
Implantación de Sistemas de Gestión Ambiental en distintas áreas	Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) ISO 14001 en la actividad de mantenimiento de aeronaves en las instalaciones industriales de Madrid	REALIZADO
	Migración de los dos sistemas certificados para adaptarlos a los requerimientos de la nueva norma UNE-EN ISO 14001:2004, publicada en noviembre de 2004	NUEVO
	Realización de auditorías simultáneas de las actividades tierra con impacto significativo: Aeropuertos, Mantenimiento y Carga	NUEVO
	Actualización e implantación de los procedimientos de gestión medioambiental de la Dirección de Carga	EN CURSO
Reducción de volumen de residuos peligrosos en las actividades de mantenimiento	Desarrollo del Plan de Minimización de residuos peligrosos en la Dirección de Material	EN CURSO
	Estudios para la sustitución de productos de mantenimiento aeronáutico por otros más amigables con el medio ambiente en colaboración con fabricantes y la AEA	EN CURSO
	Introducción de mejoras en el sistema de almacenamiento de productos especiales	EN CURSO
	Mejora del sistema de señalización de los puntos de depósito de residuos peligrosos en los talleres de mantenimiento aeronáutico en Madrid (D. Material)	NUEVO
Mejora de la gestión de los residuos sanitarios	Adecuación de las instalaciones de almacenamiento de residuos peligrosos de la actividad de handling (D. Aeropuertos)	NUEVO
	Optimización de la gestión de los residuos biosanitarios generados por el Servicio Médico	NUEVO
Reducción del consumo de agua y volumen de contaminantes en las actividades de mantenimiento de aeronaves	Desarrollo de una nueva línea de limpieza en la Dirección de Material	REALIZADO

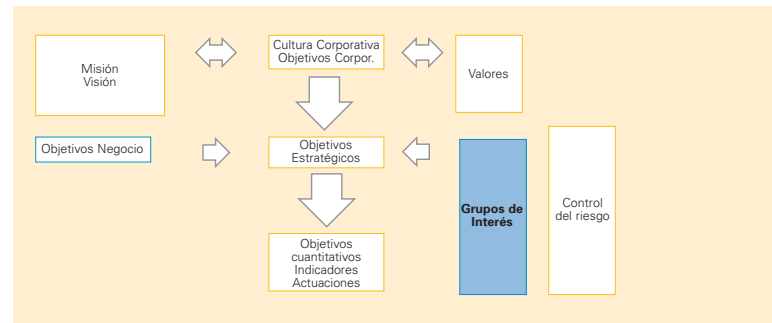
Asimismo, IBERIA ha cumplido su primer año de adhesión al Pacto mundial de la ONU "Global Compact"³, para el respeto a los principios en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente. Nuestra compañía cumple actualmente con los 10 principios establecidos en este convenio y citados en la tabla adjunta. No obstante, IBERIA continuará impulsando en sucesivos ejercicios actuaciones de refuerzo para asegurar y vigilar el más estricto cumplimiento de los mismos en el conjunto de su actividad.

Tabla 4. Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)

Principios del Global Compact

- Apoyo y respeto de los derechos humanos dentro de nuestro ámbito de influencia
- Garantizar que las propias compañías no sean cómplices en casos de abuso de derechos humanos
- Libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva
- Eliminación de toda forma de trabajo forzado u obligatorio
- Abolición efectiva del trabajo infantil
- Eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación
- Apoyar un enfoque prudente de las cuestiones medioambientales
- Emprender iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad medioambiental
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

4.4 Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés o stakeholders



IBERIA, como consecuencia de su dimensión y de su propia actividad, establece relaciones con múltiples **stakeholders o grupos de interés**, tanto a nivel externo como interno. La compañía ha identificado dichos grupos de interés de manera paulatina desde el comienzo de su actividad, mediante el desarrollo de sus operaciones y la observación directa del interés mostrado por dichos grupos. Los principales son los mostrados a continuación:

Tabla 5: Agentes internos y agentes externos de IBERIA

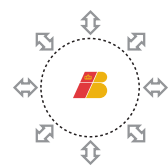
Grupos de interés internos

- Accionistas
- Empleados
- Sindicatos



Grupos de interés externos

- Clientes
- Administraciones Públicas
- Sociedad
- Medios de Comunicación
- Comunidades del entorno aeroportuario
- Proveedores y contratistas
- Alianzas, competencia y organismos internacionales (Relaciones Internacionales)
- Agencias de viaje
- Organizaciones ecologistas



³<http://www.pactomundial.es>

4.4.1 Grupos de interés internos

a) Accionistas

Canal del contacto en IBERIA

Dirección Financiera
(Subdirección de Relaciones con los Accionistas)
Persona de contacto: Dña. Elena Baillo
E-mail: invesrel@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: una descripción detallada de los accionistas está recogida en el apartado 5 de la presente memoria.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: búsqueda del máximo valor y rentabilidad de las acciones de la compañía, garantizando el rigor en la aplicación de la normativa financiera y de gobierno corporativo aplicable.
- Principales actuaciones de IBERIA:
 - i. IBERIA celebra anualmente su Junta General de Accionistas en la que se presentan las cuentas Anuales y el Informe de Calidad, así como el Informe de Gobierno Corporativo y la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa, que incluye información social y medioambiental del ejercicio. De igual forma, se mantienen a lo largo de todo el año numerosas reuniones, tanto individuales como colectivas, con inversores y analistas, tanto del lado de la compra como de la venta. Una vez al año se celebra una reunión específica para los inversores, denominada Día del Inversor. La Dirección de la Compañía, incluido el Presidente Ejecutivo, realiza igualmente visitas a inversores y recibe a analistas. En estos encuentros la información financiera, social y medioambiental es difundida. Como información periódica se publican los resultados financieros trimestralmente y las estadísticas de tráfico cada mes. Adicionalmente, la compañía comunica cualquier hecho o circunstancia que pudiera ser relevante para los grupos de interés. Toda esta información se encuentra recogida en el apartado dedicado al accionista en la página web de IBERIA.
 - ii. Por tanto, IBERIA mantiene una comunicación muy estrecha con sus accionistas, tanto con inversores institucionales, tales como gestores de fon-

dos, compañías de seguros o fondos de pensiones, como accionistas minoritarios. Para estos últimos, la compañía dispone de un teléfono de atención y un buzón de correo electrónico para la recepción de comentarios, así como para la resolución de posibles cuestiones planteadas. Los temas más frecuentemente tratados son los relativos a las perspectivas de la compañía, evolución del negocio, proyecciones del mercado, los objetivos y riesgos financieros existentes, tales como coberturas de combustible o tipos de cambio, así como cualquier otro asunto de interés que afecte a su actividad. En el ámbito de la transparencia hacia el accionista cabe señalarse que IBERIA suministra un volumen de información financiera significativamente mayor de la establecida legalmente por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para el suministro trimestral de información.

- Principales objetivos futuros de IBERIA: suministro de información a los organismos más fidedignos en materia de rating de sostenibilidad y/o gobierno corporativo, entre los que caben citarse el DJSI y el FTSE4Good; fomento del suministro de información de carácter medioambiental con implicaciones de negocio, sobre la que analistas e inversores vienen mostrando interés.

b) Empleados

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Recursos Humanos
Persona de contacto: D. Pedro Sobrino /
D. Juan Potrero
E-mail: psobrino@iberia.es; jpotrero@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: ver apartado 6.1 de la presente memoria.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: ver apartado 6.1 de la presente memoria.
- Principales actuaciones:
 - i. IBERIA tiene abiertos diversos canales de comunicación con objeto de dar respuesta a sus necesidades. En la página de Intranet, además de todo tipo de información relacionada con la compañía, los empleados tienen acceso al "Portal del empleado" ahora llamado IB@Personas, que facilita el

acceso a información personal y permite realizar ágilmente todo tipo de gestiones laborales internas, emisión de billetes de avión para empleados, consulta de nóminas, búsqueda de empleados o perfiles de competencias, así como el acceso a resúmenes de prensa.

- ii. IBERIA tiene habilitado un buzón de sugerencias a través de Intranet, como un canal más del sistema ya en funcionamiento en ejercicios pasados. El principal objeto de dicho buzón es el reconocimiento de los empleados, que pueden optar a premios en metálico si aportan innovaciones técnicas o de procedimiento que se traduzcan en rentabilidad para la compañía. Estos premios son otorgados por el Comité de Reconocimiento, órgano constituido por la Dirección de la Empresa. En el ámbito de mejora administrativa, cabe señalarse que desde el año 2004 los empleados reciben su nómina en formato electrónico a través del portal Iberia Personas. Asimismo, los empleados tienen la posibilidad de adquirir, anual y gratuitamente, un cierto número de billetes, sujetos a determinadas condiciones. En relación con la maternidad, IBERIA cumple con todos los requisitos legislativos aplicables y facilita la reducción de jornada entre un 25% y un 50%, o la obtención de permisos sin sueldo. Cabe destacar también la importante labor de formación continuada que realiza IBERIA durante toda la vida laboral del empleado.
- Principales objetivos futuros: los principales objetivos en relación con los empleados son la progresiva reducción de la tasa de absentismo, la reducción del número de accidentes laborales y garantizar la accesibilidad del personal en la nueva Terminal 4 de Barajas.

c) Sindicatos

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Recursos Humanos
 Persona de contacto:
 D. Pedro Sobrino; D. Juan Potrero
 E-mail: psobrino@iberia.es; jpotrero@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: ver apartado 6.1.12 de la presente memoria.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: ver apartado 6.1.9 de la presente memoria.
- Principales actuaciones: IBERIA tiene una relación estrecha y de total transparencia con los sindicatos de la compañía. Además de los medios generales de comunicación disponibles, IBERIA informa a sus sindicatos, en materia social y medioambiental, a través de los Comités de Seguridad y Salud, en los que estos órganos de representación laboral participan. La forma de negociación de acuerdos sindicales en IBERIA es proactiva. Asimismo, dispone de una Comisión de Seguimiento Económico y Social en la que participan los sindicatos que formaban parte del Consejo de Administración en la anterior etapa pública de IBERIA: UGT⁴, CC.OO⁵, SEPLA⁶ y SITCPLA⁷, en la que se les facilita información sobre la evolución de la Compañía y del sector. También es de señalar que durante 2004, se han alcanzado acuerdos de productividad y flexibilidad con distintos grupos laborales (Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves y Tripulantes de Cabina de Pasajeros, entre otros), a partir de una propuesta inicial realizada por la compañía con objeto de adaptar las operaciones a la coyuntura del sector.
- Principales objetivos futuros: establecimiento de los Convenios Colectivos de Tierra y Vuelo y garantía de la accesibilidad de los empleados a la nueva Terminal 4 de Barajas.

4.4.2 Grupos de interés externos

a) Clientes

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Relación con el Cliente
 Persona de contacto: D. José Gómez Pérez
 E-mail: jgomezp@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: los clientes de IBERIA son mayoritariamente los pasajeros, aunque también lo son aquellas empresas para las que se realiza transporte de carga, mercancía y correo, y

⁴ Unión General de Trabajadores

⁵ Comisiones Obreras

⁶ Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas

⁷ Sindicato Independiente de Tripulantes de Cabina de Pasajeros de Líneas Aéreas

otras compañías aéreas a las que se ofrecen servicios tales como el handling de pasajeros y rampa, servicios de información y telecomunicaciones, y mantenimiento de aeronaves, grupos todos estos con clara diferenciación en cuanto a intereses con respecto a los pasajeros.

- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: obtener un servicio con una relación calidad-precio adecuada a sus expectativas
- Principales actuaciones: para mejorar el servicio ofrecido a los clientes se realizan, con carácter mensual, dos tipos de mediciones de la calidad del servicio, una objetiva basada en los parámetros de seguimiento establecidos por la industria y otra de percepción de los clientes a través de encuestas a bordo. La primera permite un seguimiento de los estándares de servicio a lo largo del tiempo y la segunda refleja cómo perciben nuestros clientes esos niveles de servicio; en cuanto a esta última, los resultados son analizados en el Comité de Dirección de Relación con el Cliente y, en ciertos casos de especial relevancia, en el Comité de Dirección de la Línea Aérea para la toma de acciones y/o modificaciones del servicio. Por otra parte, al ser la puntualidad el parámetro reconocido por nuestros clientes como el más determinante de su nivel de satisfacción, existe un Comité de Puntualidad de IBERIA que se reúne con una frecuencia de 3 veces por semana, asistiendo al mismo por su importancia el Director General, y donde se realiza un seguimiento exhaustivo de los diferentes factores y causas de impuntualidad para el mantenimiento y mejora continua de la misma. En otro ámbito distinto, IBERIA gestiona la información relativa a sus clientes mediante un sistema CRM (*Customer Relationship Management*), con el que se pone en valor la fidelidad y otras variables para la diferenciación, fundamentalmente a los adheridos al programa Iberia Plus, mediante diversas actuaciones de reconocimiento tales como accesos a sala VIP o up-gradings a cabina superior. En este sentido, también es de señalar que el programa de fidelización Iberia Plus permite a los clientes de la compañía el acceso a múltiples ventajas y compensaciones por canjeo de puntos, siendo un servicio ofrecido únicamente por ciertas aerolíneas.
- Principales objetivos futuros: Mantener la adecuada relación calidad-precio que permita a cada segmento de clientes seguir optando por nuestros servicios, y en particular para nuestros pasajeros habituales conseguir un ritmo sostenido de adhesión al programa de fidelización Iberia Plus como reconocimiento del interés por nuestros servicios. Mantener o incluso reducir los tiempos de respuesta de servicio post-venta, el cual, en la actualidad hemos conseguido situar en valor medio para 2004 por debajo de una semana. Adecuación de los procesos internos para la nueva normativa⁹ europea de indemnizaciones por denegación de embarque y cancelaciones según se exigirá a partir del próximo 17 de febrero de 2005, como consecuencia de la normativa europea aprobada en 2004. Es de señalar el esfuerzo de IBERIA como una de las compañías que compensa económicamente al pasajero por encima del mínimo legal actualmente exigible.

b) Administraciones Públicas

Actualmente existen múltiples puntos de contacto en la compañía para el mantenimiento de dicha relación, dependiendo de si dichos contactos se realizan a nivel internacional (ver apartado de "Relaciones Institucionales"), nacional (por ejemplo, con la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento y con AENA, manteniendo IBERIA con esta última una relación prácticamente diaria de trabajo), regional o local.

c) Sociedad

Canal del contacto en IBERIA

Direcciones de Comunicación y Relación Cliente y Subdirección de Relaciones con los Accionistas
E-mail: dcomunicación@iberia.es; invesrel@iberia.es; jgomezp@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: este grupo de interés abarca al conjunto de la ciudadanía.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: prestación de un servicio de máxima calidad-precio, con el respeto de los principios ambientales y sociales fundamentales, fomentando la estabilidad y la creación de empleo.

⁹Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91

- Principales actuaciones:
 - i. IBERIA mantiene el contacto con la ciudadanía a través de los canales habituales de comunicación. Cabe destacar la información que IBERIA ofrece con regularidad a través de su página web, cuyos contenidos se actualizan periódicamente. La nueva página corporativa de la compañía, reformada a mediados del año 2004, además de dar información corporativa, incluye el apartado "Con la sociedad" que informa de todas las actuaciones y proyectos que se desarrollan a lo largo del año en colaboración con diferentes organizaciones e instituciones, públicas y privadas. Por otro lado, IBERIA también organiza jornadas de puertas abiertas, foros y visitas a las instalaciones de la compañía, a las que pueden asistir todos los ciudadanos que así lo deseen.
 - ii. En el ámbito del compromiso con la sociedad es especialmente reseñable la adhesión de la compañía al pacto Global Compact⁹ o Pacto Mundial, a través del cual IBERIA se compromete a vigilar el cumplimiento de los 10 principios relativos a los derechos humanos, la protección medioambiental y el respeto de los principios éticos fundamentales. Con objeto de intercambiar experiencias con otras empresas y organismos, IBERIA asiste a las jornadas que periódicamente organiza el Pacto Mundial en España. En este mismo ámbito, IBERIA se encuentra también presente en el Foro de Reputación Corporativa¹⁰, participando activamente en sus reuniones mensuales en las que se intercambia información relativa a la Responsabilidad Corporativa, y se busca el refuerzo de la reputación y la marca de la compañía. Finalmente habría que citar las aportaciones realizadas por IBERIA a la Fundación Empresa y Sociedad, de la cual es patrono, en su afán de contribuir a la promoción de la acción social dentro de las empresas españolas.
 - iii. Entre los diversos mecanismos que existen en IBERIA para satisfacer las necesidades de información que muestran los clientes destacan las estadísticas sobre puntualidad de los vuelos, la implantación de mejoras continuas en el tratamiento al cliente, la respuesta a los mensajes de correo electrónico con consultas de todo tipo reci-

bidos en la página web (16.500 en 2004) y la resolución de quejas y reclamaciones, además de la labor continua de medición, análisis y comunicación de datos sobre la calidad percibida por los clientes (Índice NCP, Nivel de Calidad Percibida) y la calidad observada internamente por la compañía (Índice NCO, Nivel de Calidad Observada) que publican entidades como la AEA (Asociación de Líneas Aéreas Europeas), periódicamente, y que se encuentran a disposición de todos los usuarios en internet¹¹.

- Principales objetivos futuros: puesta en marcha de un Plan de Acción para reforzar el cumplimiento del compromiso público asumido por IBERIA en relación con los principios del Pacto Mundial.

d) Medios de comunicación

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Comunicación

Persona de contacto:

Dña. Margarita Blanco Gutiérrez

D. Jaime Pérez Guerra

E-mail: mblanco@iberia.es / jpguerra@iberia.es / prensa@iberia.es / presnaintl@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: el conjunto de medios de comunicación con los que interactúa regularmente IBERIA, tanto nacionales como internacionales, incluyendo prensa, radio y televisión, medios generales o especializados de economía, sociedad y turismo, y canales electrónicos, entre otros.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: garantía de rapidez, rigor y transparencia en el suministro de información sobre las actuaciones de interés llevadas a cabo por la compañía.
- Canal de contacto en IBERIA: Dirección de Comunicación
- Principales actuaciones:
 - i. IBERIA cuenta, en su Dirección de Comunicación, con una Unidad de Prensa Nacional y otra Internacional, compuestas por 13 personas en total, mediante las cuales ofrece atención informativa permanente. El espectro de medios de comunicación regularmente atendidos es muy

⁹Pacto voluntario de carácter social y medioambiental, auspiciado por la Organización de Naciones Unidas. Para más información consultar la siguiente página web: <http://www.unglobalcompact.org/>

¹⁰<http://www.reputacioncorporativa.org/>

¹¹<http://www.aea.be>

amplio. La compañía publica del orden de 150 notas de prensa al año y convoca alrededor de 10 ruedas de prensa anuales, incluyendo las correspondientes a la Junta General de Accionistas y la ofrecida en FITUR, notificando mediante ambas la información de mayor relevancia e interés. En el año 2004, IBERIA ha reformado su web oficial, ampliando los contenidos ofrecidos en ejercicios pasados muy significativamente, mejorando el aspecto y la navegación, incluyendo una Sala de Prensa para mejorar la comunicación con los medios y garantizando el cumplimiento de las principales normas de accesibilidad¹² para personas minusválidas. En el ámbito de transparencia interna, cabe señalar que IBERIA publica íntegramente en su Intranet todas las noticias publicadas sobre la compañía en los medios de comunicación. De igual forma, la compañía actúa siempre con la máxima diligencia en el suministro de información a medios tanto en el día a día, como en el caso de producirse incidentes o situaciones anómalas.

- ii. Durante 2004, se realizó una comunicación constante con los medios sobre diferentes cuestiones de acción social y medio ambiente, que reflejaron en numerosas ocasiones la labor realizada por IBERIA. Además, se han organizado visitas para conocer de cerca los proyectos llevados a cabo por la compañía en los centros de la Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA y los programas de ayuda al desarrollo llevados a cabo por Mano a Mano.
- Principales objetivos futuros: seguir informando de forma efectiva, rápida y transparente, respondiendo a las expectativas de medios de comunicación y sociedad en general. En cuanto a la web corporativa, aumentar los contenidos y avanzar en la rapidez de la incorporación y actualización de los mismos.

e) Comunidades del entorno aeroportuario

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Operaciones

Persona de contacto:

D. Francisco Javier González Alcalde

E-mail: fjgonzalez@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: el conjunto de vecinos y otras comunidades ubicadas próximas a los aeropuertos donde IBERIA lleva a cabo su actividad.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: proactividad de la compañía en la búsqueda de soluciones a los potenciales problemas derivados de las operaciones de la compañía en los aeropuertos en los que opera, ruido principalmente.
- Principales actuaciones:
 - i. Dentro del papel desempeñado por IBERIA en este ámbito, cabe destacarse el correspondiente al aeropuerto Internacional de Madrid-Barajas, en el que actualmente, una persona de la compañía es la representante de la Asociación de Líneas Aéreas (ALA) en el Comité de Control de Ruido, en el que también participan otros agentes y organismos. En dicho Comité, se analizan periódicamente los casos que pudieran ser posibles incumplimientos legales por razones de ruido tales como las reversas nocturnas, el encendido de motores en zonas prohibidas o la utilización de APU¹³ en plataforma, llevados a cabo en las operaciones de las diferentes líneas aéreas en este aeropuerto
 - ii. También es importante destacar la buena relación que mantiene IBERIA con las comunidades locales próximas a los principales aeropuertos donde lleva a cabo sus operaciones (Madrid y Barcelona, entre otros). En este sentido, nuestra compañía aporta regularmente financiación para determinadas actividades sociales deportivas (vestuario o equipamiento deportivo) o culturales. En este último caso cabe señalarse la participación de IBERIA en la última Semana de la Ciencia organizada por la Comunidad de Madrid, organizando una visita guiada a las instalaciones de "La Muñoza". Finalmente hay que señalar la contribución al desarrollo económico y creación de empleo de un aeropuerto sobre un municipio, actuación en la que IBERIA juega un papel preponderante en España.
- Principales objetivos futuros: realizar el seguimiento, a través del Comité de Control de Ruido de Barajas, del grado de efectividad, en cuanto a niveles de disminución de ruido en las zonas vecinales afectadas, y de los procedimientos de atenuación de ruido en las rutas de entrada y salida, SID y STAR, utilización de reversas y APU y movimientos en plataforma.

¹²Para la publicación de páginas web es fundamental la aplicación de ciertos estándares de accesibilidad a las mismas por parte de personas ciegas o con visibilidad parcial. Tal es el caso del tamaño de fuente, la utilización de texto escrito que pueda ser reconocido por un software lector o la elección de colores. Para más información, se recomienda ver <http://www.tawdis.net/>.

¹³Auxiliary Power Unit o Unidad de Potencia Auxiliar.

f) Proveedores y contratistas

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Compras

Persona responsable: Dña. Belinda Collado /
D. Esteban Pozo

E-mail: bcollado@iberia.es; epozo@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: el conjunto de proveedores y contratistas con los que IBERIA mantiene una relación contractual para el aprovisionamiento de bienes y servicios, entre los que cabe citarse los siguientes por su mayor contribución porcentual al coste total (aproximadamente el 80%): AENA, Air Nostrum, Repsol YPF, Amadeus, Iber-Swiss, Viva Tours, Musini, Masa, Cignus Air, Informática El Corte Inglés y CLH.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: mantenimiento de una buena relación comercial, apoyada en la fidelización.
- Principales actuaciones: IBERIA realiza un seguimiento de las incidencias producidas con sus proveedores y subcontratistas a través de las correspondientes unidades técnicas de la compañía, la cual trabaja con los 13 grandes proveedores anteriormente citados, así como con otros muchos de diferente tipología. A nivel centralizado, IBERIA tiene dos grandes unidades, Compras Generales y Compras Línea Aérea, mediante las cuales se establecen las relaciones contractuales generales con proveedores y contratistas, y en las que se puede tratar cualquier aspecto problemático relevante detectado por las unidades técnicas, que son las que mantienen la relación diaria directa. Entre las condiciones reguladas en las relaciones contractuales anteriormente citadas cabría citarse en esta memoria las correspondientes a aspectos de carácter medioambiental establecidas en la subcontratación de ciertos servicios, como es el caso de la gestión de residuos a llevar a cabo por TPA (Grupo FCC) en la Zona Industrial de Barajas. Finalmente, son de señalar por su importancia los contratos mercantiles establecidos por IBERIA con diferentes Centros Especiales de Empleo, entre los que cabe destacar la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB)¹⁴. En todo caso, la buena rela-

ción existente entre IBERIA y sus proveedores ha quedado este año reflejada en la excelente participación de más de 90 proveedores de la compañía en la Campaña de Navidad organizada por IBERIA con objeto de recaudar fondos a favor de Mano a Mano y de la APMIB¹⁵.

- Principales objetivos futuros: IBERIA tiene en marcha el proyecto telemático del Portal del Proveedor, que permitirá una mayor agilidad en la resolución de las incidencias y facilitará la comunicación, con importantes beneficios para ambas partes.

g) Relaciones Internacionales: alianzas, competencia y organismos internacionales

Canal del contacto en IBERIA

Dirección Relaciones Internacionales

Persona de contacto: Dña. Elvira Herrero

E-mail: eherrero@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: desde la Dirección de Relaciones Internacionales se coordina la relación con la alianza global **oneworld**, a la que IBERIA pertenece, así como con el resto de aerolíneas con las que IBERIA tiene acuerdos de colaboración. Se gestiona, por otra parte, la relación con las autoridades aeronáuticas y administraciones públicas, tanto españolas como de terceros países, y la obtención, ante dichas autoridades, de los derechos de tráfico y los permisos para poder volar a los distintos países. Asimismo, se gestionan las relaciones con organismos internacionales como OACI, organización que agrupa las entidades de aviación civil del mundo, ECAC, que engloba a las autoridades de aviación civil europeas, y CLAC que agrupa a las latinoamericanas. La Dirección de Relaciones Internacionales también representa a IBERIA y coordina la representación de la compañía ante IATA y AEA, principales asociaciones del transporte aéreo a nivel mundial y europeo, respectivamente.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: en el marco de la competencia entre compañías aéreas, existen espacios para la cooperación que aporta valor añadido a IBERIA y a sus clientes, y que mediante la oferta de productos compartidos permite alcanzar la cobertura global y el nivel de ser-

¹⁴ Ver apartado social de la presente Memoria.

¹⁵ Ver apartado social de la presente Memoria.

vicio que el cliente demanda. Respecto a la relación de IBERIA con las autoridades, administraciones públicas, organismos y asociaciones internacionales, IBERIA es una de las compañías aéreas más relevantes a nivel mundial, donde se trabaja para que la postura de la compañía quede reflejada en toda aquella reglamentación o normativa que le afecte.

- Principales actuaciones:
 - i. La Dirección de Relaciones Internacionales actúa como consejera de la compañía de gestión de la alianza oneworld.
 - ii. En el apartado de acuerdos con compañías, destaca el firmado con British Airways, aprobado por la Comisión Europea, para la explotación conjunta de los trayectos Madrid-Londres y Barcelona-Londres a partir del 1 de enero de 2005.
 - iii. También es relevante el acuerdo con la compañía centroamericana Taca, que permite distribuir el tráfico de los vuelos de IBERIA a Centroamérica, desde San José de Costa Rica, Guatemala y Panamá a otras ciudades centroamericanas.
 - iv. En la Dirección de Relaciones Internacionales se gestionan los derechos de tráfico de la compañía y la obtención y renovación de los permisos para poder volar a los distintos países.
 - v. IBERIA participa en distintos grupos de trabajo de IATA y AEA, destacando su papel en los grupos aeropolíticos, que se encargan de gestionar los asuntos de política del transporte aéreo internacional.
- Principales objetivos futuros: es esperable que en un futuro próximo desaparezcan las actuales barreras de salida de vuelos de las compañías aéreas de la Unión Europea. IBERIA podría entonces realizar vuelos partiendo de ciudades europeas clave, lo que supone un reto organizativo y logístico para esta compañía.

h) Agencias de viaje

Canal del contacto en IBERIA

Dirección Comercial-DVE-Unidad Agencias y Touroperadores

Persona de contacto: D. Víctor Moneo

E-mail: vmoneo@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: las Agencias de Viaje con las que IBERIA trabaja, sumando éstas aproximadamente 7.300.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: la disponibilidad de una amplia oferta de productos con una excelente relación calidad/precio, mediante la cual las agencias de viaje puedan ofrecer a sus clientes productos y servicios maximizando su satisfacción en paralelo con la rentabilidad del negocio.
- Principales actuaciones: IBERIA dispone de un total de 7.300 puntos de venta, agencias de viaje, para la distribución de billetes. La compañía mantiene una relación centralizada con las 12 agencias de viaje de mayor tamaño, asignándose para cada una de ellas la figura del Gestor de Cuenta con objeto de garantizar la mejor comunicación posible, y atender de forma ágil y personal a sus necesidades. Por otra parte, IBERIA también mantiene una relación estrecha con las agencias de menor tamaño a través de las Gerencias Comerciales, y su correspondiente red de ventas. En nuestra relación comercial con las agencias no existe contrato de exclusividad en la venta, por lo que éstas tienen plena libertad para el establecimiento de relaciones comerciales con otras aerolíneas. Una de las ventajas puestas a disposición de las agencias de viaje que trabajan con IBERIA es la posibilidad de realizar la reserva de los vuelos tanto a través de las centrales de reservas, especialmente Amadeus, como mediante el portal iberia.com. Otra de las facilidades de las que disponen dichas agencias es la libertad absoluta en el establecimiento del precio final del billete, siendo éste la suma del transporte, las tasas, y los gastos de emisión, o gestión que cada una quiera repercutir, de la misma forma que IBERIA lo hace en su venta directa. Esta iniciativa ha sido adoptada con posterioridad por otras líneas aéreas, en vista de las múltiples ventajas que aportaba. Finalmente cabe señalarse la existencia del servicio Serviagencias y Serviberia, como centros de atención al cliente para las agencias de viajes y cliente final respectivamente.
- Principales objetivos futuros: el principal objetivo de IBERIA en relación con las agencias de viaje con las que trabaja es el mantenimiento de la buena relación actualmente existente, facilitando la flexibilidad comercial y reforzando la aportación de iberia.com en el proceso de venta.

i) Organizaciones No Gubernamentales (ONG)

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Comunicación / Dirección de Auditoría Interna y Calidad (Unidad Medio Ambiente e Innovación)

Persona de contacto: Dña. Berta Valverde (Dirección de Comunicación) y Dña. Marta Cózar (Dirección de Calidad y Auditoría Interna)

E-mail: bvalverde@iberia.es; mcozar@iberia.es

- Descripción del grupo de interés: IBERIA colabora estrechamente con numerosas organizaciones no gubernamentales, tanto del ámbito social como ambiental, proporcionando sus servicios a este tipo de instituciones de manera desinteresada y con el fin de contribuir a una causa social o ambiental de interés general. Los principales proyectos de colaboración están relacionados con el acceso al empleo de personas discapacitadas, voluntariado de empleados, transporte de personas y de ayuda humanitaria en situaciones de emergencia y colaboración en proyectos ambientales, entre otros.
- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: la implicación de IBERIA en causas sociales y ambientales que tengan un beneficio social directo y contribuyan a crear una sociedad más sostenible.
- Principales actuaciones:
 - i. La acción social que IBERIA desarrolla en colaboración con organizaciones no gubernamentales, se canaliza en su mayoría a través de los acuerdos de colaboración establecidos con la Agencia Española de Cooperación Internacional y con el Ministerio de Asuntos Sociales, a través de los cuales IBERIA ofrece condiciones especiales para el transporte de carga y pasaje. Este acuerdo de colaboración se pone a disposición de más de 1.500 ONG reconocidas en España, a las que se informa cada año de la posibilidad de utilizar, si lo desean, las facilidades de transporte de carga y pasaje ofrecidas por IBERIA en todos los vuelos operados por la compañía. En algunos casos y dependiendo del proyecto y de la ayuda solicitada, IBERIA aporta colaboración directamente, como puede ser el caso de Cruz

Roja Española, Bomberos Sin Fronteras o Amnistía Internacional, entre otros. Por otro lado, cabe destacar en éste ámbito la estrecha colaboración mantenida en todo momento con Mano a Mano, la ONG de la compañía, a la que se le facilita todo tipo de ayuda para el desarrollo de sus proyectos de ayuda humanitaria. En el apartado 6 de esta memoria, se puede encontrar información detallada sobre los numerosos proyectos de acción social realizados a lo largo de 2004.

- ii. Respecto al plano ambiental, IBERIA mantiene una actitud abierta y receptiva a las demandas e inquietudes de los grupos de defensa ambiental, tratando de responder de forma efectiva y proporcionando los medios a su alcance para avanzar hacia el desarrollo sostenible. Una de las principales preocupaciones de estas organizaciones actualmente es el problema global de cambio climático y las emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del transporte. En este sentido, IBERIA mantiene una política de renovación de la flota para disponer de los aviones más eficientes, aparte de participar en numerosos grupos a nivel nacional e internacional para definir medidas y alternativas que reduzcan las emisiones en todas las fases de la operación. Por otra parte, IBERIA viene apoyando campañas para impedir el tráfico ilegal de especies protegidas y sensibilizar sobre la pérdida de biodiversidad, implicándose con la Asociación Herpetológica Española y en un futuro próximo con otras organizaciones de protección de la naturaleza. Por otra parte, IBERIA ha respondido solidariamente en situaciones de emergencia ambiental, como puede ser el caso del Prestige, facilitando el transporte gratuito de voluntarios que acudieron a colaborar en las tareas de limpieza. Por otra parte, en 2004 IBERIA ha comenzado a colaborar con el área de medio ambiente de Cruz Roja Española en Madrid, como se describe en el apartado 7.
- Principales objetivos futuros: seguir colaborando estrechamente con todas las organizaciones, abriendo nuevas vías de acción y fomentando el diálogo y la participación social.

4.5 IBERIA: una empresa innovadora

Más de 15 millones de € en I+D+I en el ejercicio 2003

En los países desarrollados, la innovación tecnológica se ha convertido en un factor determinante para el desarrollo de su entramado empresarial. Consciente de esta realidad y teniendo en cuenta la situación actual del tejido industrial español, el Plan Nacional de I+D plantea como uno de sus objetivos más importantes para 2007 situar el gasto por este concepto alrededor del 1,4% del PIB, con el fin de acercarnos progresivamente a los niveles de inversión de nuestros socios europeos.

En general, la innovación se define como aquella actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos productos o procesos, o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes. En el caso de IBERIA, la innovación abarca todos los conceptos empresariales: estrategia, procesos, productos/servicios... La complejidad del servicio de transporte aéreo y el elevado número de procesos implicados obliga a plantear los proyectos de I+D+i con un enfoque multidisciplinar e interdireccional, implicando y coordinando actividades y actores de diversas áreas de la compañía.

Para una empresa como IBERIA, que opera en un ámbito internacional y que pertenece a un sector económico muy dinámico, la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación son elementos clave para consolidar y desarrollar su posición de liderazgo, para favorecer y afianzar su competitividad nacional e internacional y para afrontar los nuevos desafíos que surgen día a día en un mercado cada vez más globalizado. Aceptado este planteamiento, IBERIA no sólo ha asumido el reto que propone sino que, en su interés por estar a la vanguardia del sector, lo ha integrado en su estrategia empresarial, potenciando la I+D+i como un factor diferencial de competitividad.

Conscientes de que esta línea de trabajo es la adecuada y para afianzar más, si cabe, este compromiso, IBERIA ha puesto los medios y desarrollado los mecanismos necesarios para gestionar la I+D+i de forma sistemática, eficaz y continuada, creando un equipo gestor específico para las actividades de

I+D+i coordinado con la Dirección de la compañía, definiendo unas bases de funcionamiento de modo que sea posible el establecimiento de una metodología de trabajo en innovación acorde con la propia actividad de la empresa.

Además, derivado de la importancia estratégica de las actividades de I+D+i para la empresa, IBERIA se plantea como objetivos en I+D+i los siguientes:

1. Potenciar la I+D+i como motor fundamental de desarrollo y competitividad y, en consecuencia, de generación de satisfacción y valor añadido para nuestros clientes y otros grupos de interés.
2. Impulsar el atractivo de la compañía, a través de un impulso de la imagen basada en la I+D+i.
3. Promover la cultura de la innovación en las distintas áreas de IBERIA, motivando y facilitando la ampliación del número de éstas que realizan regularmente proyectos de I+D+i.
4. Favorecer un clima de cooperación entre las diferentes áreas de IBERIA, a través de la potenciación del desarrollo de proyectos de I+D+i multidisciplinares e interdireccionales.
5. Disminuir el riesgo técnico asociado a los proyectos de I+D+i mediante la incorporación de mecanismos de planificación, ejecución seguimiento y control de las actividades de I+D+i que realiza la empresa.
6. Disminuir el riesgo económico asociado a las actividades de I+D+i mediante la aplicación de las deducciones fiscales asociadas a las mismas a través de la consecución del Informe Motivado Vinculante.
7. Demostrar a la Administración Pública y otros grupos de interés la transparencia de las actividades de I+D+i en la empresa.

Este marco desarrollado permite a IBERIA plantear anualmente más de cincuenta proyectos de I+D+i, que suponen para la Compañía una de las mayores fuentes de valor añadido, contribuyendo significativamente a la mejora tanto de sus procesos como de los servicios ofrecidos a sus clientes, y a garantizar que las características propias de su tecnología y su saber hacer interno se encuentran permanentemente entre los activos de la empresa.

Los resultados obtenidos por IBERIA en el ámbito de la I+D+i pueden calificarse de sobresalientes, tal y como se pone de manifiesto en la valoración del rendimiento de sus actividades de I+D+i. IBERIA ha sometido a calificación técnica y económica 20 proyectos de I+D+i, siendo estos evaluados por expertos de reconocido prestigio, con una calificación de seis dígitos UNESCO en el área tecnológica objeto del proyecto; de estos 20 proyectos, 19 han sido merecedores de la calificación de proyecto de desarrollo tecnológico y/o innovación y el presupuesto auditado, correspondiente al ejercicio 2003, ha ascendido a más de 15 millones de € existiendo unas previsiones de inversión en I+D+i de 20 millones de € para los años 2004 y 2005.

Como ejemplo de proyectos reconocidos como referencia en el sector, IBERIA puede presentar los siguientes:

- *“Desarrollo del nuevo proceso de gestión de clientes en IBERIA”*, que redefine conceptos clave como los de “Relación con el Cliente” (CRM), mediante el desarrollo de un ambicioso proyecto que abarca a la gran mayoría de áreas de la compañía, basado en una filosofía de mejora del conocimiento del cliente, entendiendo sus necesidades y reconociendo el valor de cada uno de ellos para la compañía, para así poder ofrecer un servicio más personalizado a todos los niveles, que derive en una mayor fidelización y satisfacción de los mismos.

- *Proyecto MILLENNIUM, “Desarrollo de nuevo proceso de gestión de agentes internacionales”*, consistente en la creación de un proceso de gestión comercial internacional, estableciendo las bases sobre las que se constituye el desarrollo del nuevo sistema MILLENNIUM. Tiene la función de cubrir todas las funcionalidades del actual sistema de forma optimizada enfocándolo hacia el mercado internacional.
- *“Desarrollo tecnológico para mantenimiento del motor CF-34 y APU-131”*. El proyecto desarrolla los procesos y tecnologías necesarios para que IBERIA pueda realizar el mantenimiento de los motores CF-34 y la APU 131-9, actualmente inexistente en España, aplicando el conocimiento científico y tecnológico de la División de Mantenimiento para el estudio y análisis de las actividades de adaptación de las diferentes tecnologías a esta nueva planta de mantenimiento.

Por último, exponer que IBERIA, como compañía líder en el sector del transporte aéreo en España y en su compromiso con el desarrollo tecnológico de nuestro país, actúa como empresa impulsora de la I+D+i entre otras empresas del sector, proveedores, empresas de tecnología, centros tecnológicos, contribuyendo así de manera activa, desde su área de actividad, a la consecución de los objetivos marcados por el Plan Nacional de I+D.

Resumen de los principales proyectos desarrollados

Área promotora	Proyectos
Sistemas	1. Desarrollo de un sistema integral de control de accesos a los sistemas de información de IBERIA
Carga	2. Sistema de gestión de ingresos
RRHH	3. Desarrollo de nuevas funcionalidades para la gestión de empleados a través de la red
Comercial	4. Desarrollo avanzado de un sistema de interacción empresa-cliente aplicado (CRM) 5. Desarrollo avanzado de un sistema de interacción empresa-cliente aplicado para empresas (BRM)
Mantenimiento	6. Adaptación a las diferentes tecnologías para el mantenimiento de motores CF-34 y el APU 131-9 en el sector aeronáutico 7. Línea automatizada de limpieza de motores 8. Diseño y desarrollo de nuevos procesos y sistemas para la ampliación y optimización de la actividad productiva e incorporación de las nuevas tecnologías 9. Desarrollo tecnológico de un sistema de gestión de procesos e integración de información en el área de mantenimiento de aviones (IMAGINA) 10. Rediseño butaca Business 11. Reconfiguración y rediseño de la zona descanso tripulación auxiliar
Compras	12. Gestión estratégica de compras
Control y administración	13. Introducción de un nuevo modelo de gestión del sistema de pasaje y tratamiento digitalizado de cupones 14. Automatización del proceso de intervención de facturas
Gestión de la producción	15. Mejora de la gestión de la ejecución del programa de vuelos 16. Plan de Sistemas para la optimización de la gestión de las actividades del personal de vuelo
Gestión emergencias	17. Sistema de gestión de crisis aeronáuticas

Tabla 6. Principales colaboraciones con empresas de base tecnológica y organismos de investigación.

Principales colaboraciones con empresas de base tecnológica y organismos de investigación

INDRA, IBM, CAP GEMINI, ACCENTURE, PROYECTA, ROLAND BERGER, UNISYS, SIEBEL, INTA, INASMET, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID, UNIVERSIDAD CARLOS III, FUNDACIÓN EMPRESA PÚBLICA

4.6 Premios, reconocimientos y certificaciones 2004

4.6.1 Premios

Premio al "BUEN GOBIERNO CORPORATIVO"

Revista *Mi Cartera de Inversión*. Premio en reconocimiento al esfuerzo realizado por la compañía por adoptar las buenas prácticas exigibles a las empresas que cotizan en Bolsa. Noviembre 2004.

Premio de la Fundación Sagardoy "A TODA UNA TRAYECTORIA"

En reconocimiento a la acción social y las políticas laborales que durante los últimos años ha desarrollado la compañía. Este galardón viene a consolidar la gestión responsable de IBERIA que, en el pasado mes de septiembre, entró a formar parte del Índice "Dow Jones Stoxx" de Sostenibilidad. Septiembre 2004.

PREMIO POR LA APORTACIÓN AL TURISMO ESPAÑOL

Premio por la aportación al Turismo Español. La Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas, A.E.D.A.V.E., ha premiado a IBERIA por su aportación al sector turístico nacional. Tal y como señala José Manuel Maciñeiras, presidente de la asociación de agencias, "se trata de rendir un merecido homenaje a algunas de las principales iniciativas empresariales" emprendidas en España durante los últimos 25 años. Junio 2004.

"MEJOR PROYECTO SOCIAL A TRAVÉS DEL PORTAL DEL EMPLEADO"

La web interna de IBERIA ha sido galardonada con el premio al "Mejor Proyecto Social" en la segunda edición del premio "Portal del Empleado", organizado por el Observatorio de la Comunidad Interna, en el que intervienen el Instituto de Empresa, Capital Humano e Infopress. IBERIA ha recibido esta mención especial por el éxito en la labor informativa que ha permitido la recaudación de más de 55.000 € para dos proyectos solidarios de IBERIA.

"PREMIO SKYLINER A UNA DE LAS AEROLÍNEAS CON MENOR DESVIACIÓN DE LA TRAYECTORIA DURANTE EL DESPEGUE"

IBERIA ha sido galardonada en 2005 con el premio "Skyliner" en la categoría de líneas regulares del sur de Europa. El aeropuerto de Manchester distingue con este galardón a las compañías con la mínima desviación de la trayectoria durante la operación de despegue, favoreciendo así la disminución de los niveles de ruido.

"PALMA DE ORO A LA EXCELENCIA SOSTENIDA"

Iberia Regional / Air Nostrum ha sido distinguida con el máximo galardón con el que se puede premiar a una compañía aérea regional, la "Palma de Oro a la Excelencia Sostenida". Este premio, otorgado por la Asociación de Aerolíneas Regionales Europeas (ERA), "no es un premio anual, sino una distinción a perpetuidad que hace que la compañía premiada entre a formar parte de una exclusiva orden".

MEJOR INICIATIVA EMPRESARIAL. VI Premios a las Mejores Iniciativas Logísticas 2004

Premio concedido a Iberia Cargo, "por su imaginativa estrategia comercial que la ha llevado a liderar de forma claramente diferenciada la carga aérea en España". Este premio, organizado por el diario especializado en logística y transporte *El Vigía*, reconoce la trayectoria profesional de aquellos responsables empresariales que han contribuido al desarrollo logístico y del transporte a nivel nacional y autonómico a lo largo del año. Noviembre 2004.

MEJOR COMPAÑÍA DE CARGA AÉREA

IBERIA ha resultado elegida como mejor compañía de carga aérea del presente año 2004 por los lectores de la revista semanal especializada en transporte, logística y comercio internacional, *Inter-Transport*, perteneciente al Grupo Editorial Men-Car (GEM). Iberia Cargo se ha hecho acreedora de este galardón ya que ha obtenido un 24,1 por ciento del total de los votos válidos recibidos.

"MEJOR AEROLÍNEA EN EL TRANSPORTE DE CARGA DE MERCANCÍAS ENTRE ITALIA Y AMÉRICA LATINA"

IBERIA ha sido elegida por la Asociación Nacional de Agentes de Mercancías Aéreas, A.N.A.M.A., como la "mejor aerolínea en el transporte de carga de mercancías entre Italia y América Latina", ya que "ningún otro operador europeo ofrece una red tan completa y una calidad en el servicio como IBERIA, lo que la convierte en la mejor alternativa para volar entre Europa y Latinoamérica.

"MEJOR BODEGA A BORDO DE UN AVIÓN"

Las revistas *Global Traveller Magazine* y *Wine Spectator*, han galardonado a IBERIA con los premios a la "Mejor Bodega a bordo de un avión" y con el premio al "Mejor Vino Tinto" del año 2004.

4.6.2 Reconocimientos

INCORPORACIÓN AL SELECTIVO ÍNDICE DOW JONES STOXX SUSTAINABILITY INDEX, EN EL QUE ÚNICAMENTE ESTÁN TRES AEROLÍNEAS (IBERIA, JUNTO CON BRITISH AIRWAYS Y LUFTHANSA)



IBERIA fue incluida en septiembre de 2004 en el selectivo índice europeo Dow Jones STOXX, que agrupa las empresas más sobresalientes en las áreas sociales, medioambientales y económicas y donde se valora el compromiso con el cliente, con la sociedad, con los empleados y los accionistas.

CUARTA MARCA ESPAÑOLA MÁS CITADA POR LOS INTERNAUTAS

Según el estudio realizado en Internet por el Foro de Marcas Renombradas Españolas, en el que participaron internautas de más de 60 países y cuyo objetivo era medir la notoriedad espontánea de las marcas españolas en el mundo, IBERIA aparece en cuarto lugar como una de las empresas más citadas.

IBERIA, UNA DE LAS EMPRESAS DEL IBEX RECONOCIDA POR SU "EXCELENCIA INFORMATIVA"

Según los datos del primer observatorio de buen gobierno elaborado por la Fundación de Estudios Financieros, IBERIA es una de las 15 empresas del Ibex que ofrece más información adicional a la exigida por las normas. Para la elaboración de este índice de "excelencia informativa", se han analizado 179 variables de información financiera y gobierno corporativo, relacionadas con la estructura de la propiedad, la composición y funcionamiento del consejo de administración, los derechos y obligaciones de los accionistas y la transparencia informativa.

ENTRE LAS TRES EMPRESAS MEJOR PERCIBIDAS POR SU ACCIÓN SOCIAL

IBERIA figura, por segundo año consecutivo, entre las tres empresas mejor percibidas por su acción social, según una encuesta realizada por la Fundación Empresa y Sociedad. La aerolínea ocupa, además, el primer lugar en los programas en colaboración con los empleados, al haber puesto en marcha los mejores proyectos de impacto en la sociedad y en la propia empresa a lo largo del año 2004.

UNA DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS MEJOR VALORADAS

IBERIA ha vuelto a ser elegida por los directivos españoles como una de las empresas con mejor reputación corporativa, por el Monitor Español de Reputación Corporativa, MERCO, que realiza en colaboración con *Cinco Días* y que elige cada año a las 50 empresas más respetadas de nuestro país. IBERIA destaca como una de las compañías del "top 10" con mejores políticas de ética y Responsabilidad Corporativa.

UNA DE LAS EMPRESAS CON MAYOR LIDERAZGO CORPORATIVO

IBERIA ha sido de nuevo elegida como una de las diez empresas con mayor liderazgo en España. El estudio elaborado por Análisis Sociológicos, Económicos y Políticos (ASEP) que se ha basado en la notoriedad, confianza, reputación corporativa y transparencia de cada una de las compañías, así lo asegura.

UNA DE LAS 30 EMPRESAS INCLUIDAS EN TRES ÍNDICES DE LA BOLSA DE BARCELONA

IBERIA se ha incorporado a tres índices de la Bolsa de Barcelona: BCN PER-30, que agrupa a las 30 empresas incluidas en el Ibex 35 que presentan el ratio precio/beneficio más bajo; BCN ROE-30, formado por las acciones de las 30 empresas del Ibex con la relación beneficios/recursos propios más elevadas, y en el índice BCN Profit-30, integrado por las 30 empresas del Ibex con más beneficios.

PRIMERA EN TURISMO Y CUARTA MARCA ESPAÑOLA CON MÁS NOTORIEDAD Y CAPACIDAD DE LIDERAZGO

IBERIA ha sido elegida una de las empresas con más poder, según el ranking elaborado por la revista "Actualidad Económica" en el mes de mayo de 2004. La aerolínea, además, ocupa la primera posición en el sector del turismo y la cuarta entre las marcas españolas.

La elaboración del listado ha contado con la colaboración de los profesionales de marketing de 150 empresas de todo el mundo y las escuelas de negocios Instituto Empresa y ESIC, quienes han votado a las marcas con mayor notoriedad y capacidad de liderazgo en el sector, garantía de calidad, más altos índices de lealtad en el consumidor y proyección internacional.

LAS MEJORES SALAS VIP DEL MUNDO

Según el informe Shytrax Research 2004, las Salas VIP de la alianza oneworld, entre cuyos socios se encuentra IBERIA, han sido elegidas como las mejores del mundo. Así lo acredita la encuesta realizada entre un millón y medio de personas, quienes han considerado aspectos como la capacidad de asientos, decoración y ambiente, instalaciones para los negocios, baños, duchas, objetos de ocio, comida y bebida, así como la eficacia y cordialidad de los empleados.

CUARTA MARCA ESPAÑOLA MÁS CONOCIDA EN EL MUNDO

En el estudio "Made in Spain: La imagen de España y sus marcas en el mundo", dirigido por la Universidad Carlos III para el Foro de Marcas Renombradas Españolas (FMRE), IBERIA figura, un año más, entre las marcas españolas más conocidas en el extranjero, en esta ocasión ocupando el cuarto lugar.

4.6.3 Certificados de Calidad y Medio Ambiente

Los certificados de sistemas de gestión de la calidad y medioambiental exigen su renovación anual por un organismo certificador acreditado. Por ello, son acreditaciones significativas del comportamiento de gestión de una organización en estos dos ámbitos.

En 2004, se han ampliado las certificaciones de medio ambiente (UNE-EN-ISO 14001:1996) al área de mantenimiento de Madrid (La Muñeza), la Dirección de Material, una de las actividades de mayor impacto en tierra, con lo que estarían cubiertas por sistemas de gestión ambiental las actividades de tierra con impacto ambiental significativo (mantenimiento, aeropuertos y carga). Esta certificación incluye las actividades de gestión ambiental que la Subdirección de Infraestructura realiza para la Dirección de Material en este emplazamiento. Por otra parte, esta Subdirección ha obtenido la certificación de calidad (UNE-EN-ISO 9001:2000) para la gestión de servicios e instalaciones.

A continuación se detalla el alcance de las actividades para cada una de las certificaciones:

UNE-EN-ISO 14001:1996 de AENOR – D. Material (mantenimiento de aeronaves)

Certificación de Gestión Medioambiental en la actividad de mantenimiento de aeronaves en las instalaciones de La Muñeza (Madrid), en las que trabajan cerca de 4.000 empleados. Se trata de uno de los certificados de mayor alcance que ha concedido AENOR en cuanto a superficie afectada, variedad y cantidad de aspectos ambientales, así como número de personas implicadas.

Tabla 7. Certificación del Sistema integrado de calidad y medio ambiente en IBERIA. Febrero de 2005

Área de IBERIA	Certificación de Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2000*	Certificados de Gestión Medioambiental según la norma UNE-EN-ISO 4001:1996	Sistemas de Gestión Medioambiental implantados
Subdirección de Infraestructura	2004		
Dirección de Material**	2002	2004	
Dirección de Sistemas	2001		2003 (Diagnóstico ambiental)
Dirección de Aeropuertos	2000	2003	
Dirección de Carga	2000		2004 (Actualización procedimientos)
Dirección de Operaciones	1998		

* Fechas de obtención de certificación inicial de calidad y medio ambiente en IBERIA

** Posee además la acreditación UNE-EN-ISO / IEC 17025 de ENAC para la calibración en el área de Electricidad CC y Baja Frecuencia

UNE-EN-ISO 9001:2000 de AENOR – D. Material

Certificación de Calidad en las actividades de mantenimiento de aviones militares y motores, reparación de componentes, ensayos de homologación y control de materiales y productos aeronáuticos, así como ensayos no destructivos.

UNE-EN-ISO / IEC 17025 de ENAC – D. Material

Acreditación para la realización de calibraciones en el área de Electricidad CC y Baja Frecuencia.

UNE-EN-ISO 9001:2000 e ISO 14001:96 de AENOR – D. Aeropuertos

Sistema de gestión integrada de calidad y medio ambiente de sus actividades de handling de pasajeros y rampa en los 39 aeropuertos españoles. Este sistema se encuentra actualmente en proceso de adaptación a la nueva norma UNE-EN ISO 14001:2004.

UNE-EN-ISO 9001:2000 de AENOR S. Infraestructura

Certificación de Calidad para la gestión de los servicios de mantenimiento de edificios e instalaciones; residuos; limpieza; obras y reformas, suminis-

tros de agua, gas, energía eléctrica y gasóleo en las instalaciones de la compañía de las zonas industriales de Barajas y La Muñoza, la terminal de carga del aeropuerto de Barajas y los edificios del área urbana de Madrid.

UNE-EN-ISO 9001:2000 de AENOR – D. Sistemas

Certificación de Calidad en las áreas de Desarrollo de Aplicaciones de Instalaciones y Mantenimiento, Soporte e Infraestructura, Arquitectura y Servidores y Red, Sistemas de Información y Centro de Proceso de Datos.

UNE-EN-ISO 9001:2000 de AENOR – D. Carga

Certificación de calidad en sus actividades de reserva y control de espacio, aceptación de mercancías, preparación de vuelos y entrega en terminal de carga.

ISO 9001:2000 de SGS ICS Ibérica, S.A. D. Operaciones

Certificación de calidad en la gestión de la operación de aeronaves de transporte comercial y sus tripulaciones, y diseño de medios de apoyo.



Figura 6. Apartados de la web corporativa de IBERIA relativa al Compromiso social

4.7 Renovación de la web corporativa de IBERIA

Iberia.com ha sido, durante los últimos años, el primer portal español de comercio electrónico. IBERIA pretende seguir manteniendo este liderazgo en el ámbito de las nuevas tecnologías mediante la reciente renovación de su web corporativa, tanto en el fondo como en la forma.

La nueva web, <http://grupo.iberia.es/>, que se estrenó el 2 de diciembre de 2004, cuenta con **cerca de mil páginas** en las que se ofrece una radiografía de la compañía con información totalmente actualiza-

da. Anteriormente, la información corporativa se ofrecía a través de iberia.com, en el epígrafe "Acerca de IBERIA". Éste incluía una descripción de actividades y servicios ofrecidos por IBERIA, información sobre la flota actual e histórica, una descripción general de las actuaciones sociales de IBERIA y un enlace a la página de Iberia@empleo.

Actualmente, no sólo se ofrecen estos contenidos actualizados sino otros muchos, según se muestra en el mapa de contenidos adjunto. Dicho mapa se completa con un apartado complementario, "Trabajar en IBERIA", a través del cual se accede a la página de contratación.

Tabla 8. Mapa de contenidos de la nueva web corporativa del Grupo IBERIA

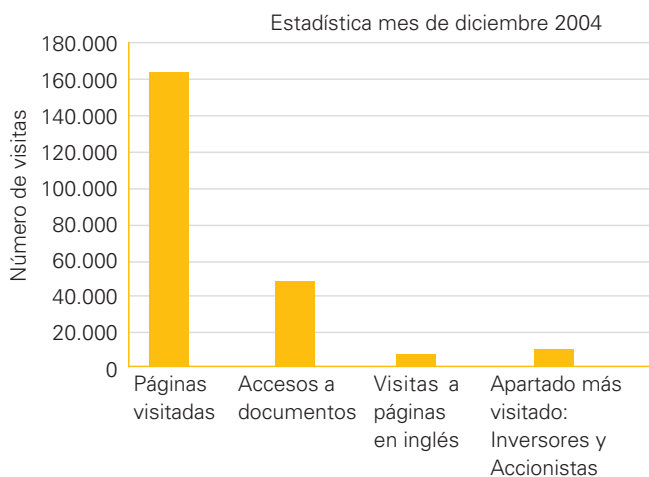
Acerca de IBERIA	Inversores y accionistas	Galería de imágenes	Compromiso social
Quiénes somos	Estrategia y objetivos	Galería de imágenes	Con la sociedad
Por qué IBERIA	Estructura del capital	Aviones	Con el medio ambiente
Actividades y servicios	IBERIA en bolsa	Servicios	Con los clientes
IBERIA en cifras	Evolución operativa y financiera	Actividades del grupo	Con los accionistas
Equipo humano	Gobierno corporativo	Equipo humano	Con los empleados
Flota	Estructura de gobierno	Publicidad IBERIA	
Historia	Estatutos sociales y reglamentos	¿Sabías que...?	
Alianzas	Informe anual del Gobierno Corporativo	Documentos	
Distinciones	Relaciones con el auditor externo	Noticias	
	Calendario financiero	Contacto	
	Hechos relevantes		
	Presentaciones		
	Contacto		



La página se encuentra diseñada de forma que facilita el acceso de personas que sufren algún tipo de **discapacidad**, siguiendo las directrices de la iniciativa internacional Web Accessibility Initiative (WAI). Algunas de las medidas aplicadas son el uso de un sistema de navegación simplificado (no utilizando menús desplegados), la inclusión de textos descriptivos en las imágenes, acceso mediante teclado a las opciones principales o información en tablas resumida y fácil lectura, entre otros.

Las principales estadísticas, recogidas durante el mes de diciembre de 2004, de uso de la nueva web de IBERIA son las siguientes:

Figura 5. Estadística de acceso a la nueva web corporativa de IBERIA



4.7.1 Compromiso social, entre las prioridades de la compañía

IBERIA es una empresa altamente comprometida con todo lo que la rodea y, precisamente por ello, el compromiso social tiene un apartado relevante dentro de la nueva web, dividida en cinco apartados:

- **Compromiso con la sociedad:** incluye los proyectos solidarios más importantes de la empresa, como Mano a Mano, la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos, Cruz Roja Española o la Organización Nacional de Trasplantes, entre otros muchos.
- **Compromiso con el medio ambiente:** en este apartado, se ha ampliado considerablemente la información disponible, haciéndola más accesible a todo tipo de público que se acerque a conocer los aspectos ambientales del transporte aéreo, además de facilitar un punto de referencia para aquellos grupos de interés con demandas más específicas de información ambiental de la compañía y del sector en general.
- **Compromiso con los clientes:** se basa fundamentalmente en el compromiso con los pasajeros, firmado el 2 de julio de 2002.
- **Compromiso con los accionistas:** toda la información incluida en este apartado, se desarrolla de acuerdo a los tres principios básicos de nuestro compromiso de eficacia, transparencia y responsabilidad.
- **Compromiso con los empleados:** este apartado recoge información general sobre los recursos humanos de la compañía.



Nuestra responsabilidad económica

Los principales aspectos y actuaciones económicas llevadas a cabo por IBERIA en el transcurso de 2004 se encuentran citadas en los Informes de Gestión y de Gobierno Corporativo de IBERIA 2004, a los cuales se puede acceder a través de las siguientes páginas web: <http://grupo.iberia.es>. En la presente memoria se incluyen algunos datos económicos, financieros o de negocio de la compañía por dos motivos fundamentales: por una parte, por su importancia como indicadores de la situación y evolución económica general de la compañía y, por otra, por los requisitos marcados por la guía del Global Reporting Initiative, GRI. En este sentido cabe señalar que no existen cambios significativos en la organización respecto del año anterior y por tanto se han seguido los mismos criterios para la formulación y comparación de dichos datos.

5.1 Datos económicos principales

En el ejercicio 2004, el Grupo IBERIA obtuvo un beneficio después de impuestos de 218,4 millones de €, un 49,8% por encima del obtenido en 2003.

IBERIA ofrece una media aproximada de 672 vuelos diarios con un total de 246.091 vuelos y 26.692.000 pasajeros transportados durante 2004, cuenta con una flota de 154 aviones, de los cuales 48 son en propiedad, 12 en arrendamiento financiero, 92 en arrendamiento operativo y 2 en arrendamiento "wet lease" (incluye tripulación).

Considerando la capacidad operativa de IBERIA junto con la compañía regional franquiciada Air Nostrum, la media diaria supera los 1.000 vuelos y los pasajeros transportados durante 2004 fueron más de 30 millones.

Tabla 9. Principales datos operativos de IBERIA

Millones de euros	% Variación 2004-2003	Acumulado 2004	Acumulado 2003	Acumulado 2002
Ingresos de explotación (millones de euros)	4,0	4.805,4	4.619,3	4.699,5
Gastos de explotación (millones de euros)	3,2	4.602,1	4.458,6	4.450,4
AKO X 10 ⁶	8,8	61.058	56.145	55.405
PKT X 10 ⁶	9,1	45.924	42.100	40.470
Coefficiente de ocupación (%)	0,2 pp.	75,2	75,0	73,0
TKT X 10 ⁶	19	1.033	868	850

Tabla 10. Principales sociedades del Grupo IBERIA

Nombre de la empresa	% participación IBERIA	Actividad
CACESA, S.A.	75	Transporte de mercancías
SAVIA, S.A.	77,5	Servicios informáticos aplicables al sector de viajes y turismo
CAMPOS VELÁZQUEZ, S.A.	100	Adquisición y tenencia de fincas urbanas
AUXILIAR LOGÍSTICA AEROPORTUARIA, S.A.	75 via Cacesa	Transporte de mercancías
IBERIA TECNOLOGÍA, S.A.	100	Servicios de mantenimiento aéreo
CONSULTORES HANSA, S.A.	100	Consultoría de mercados
AMADEUS	27,9	Gestión y explotación de un sistema automático de reservas
IBERIA CARDS	40	Emisión y gestión de medios de pago
BINTER FINANCE	100	Servicios de tesorería internacional

Tabla 11. Accionariado de IBERIA

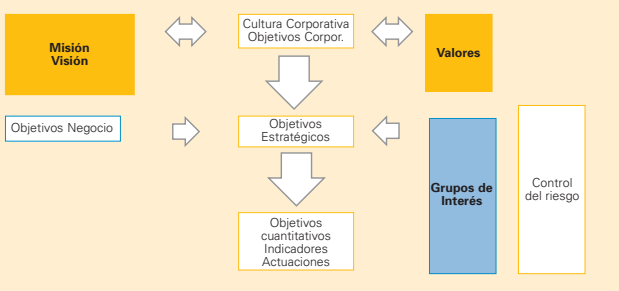
Accionista	Porcentaje de acciones respecto del total
BA & AA HOLDINGS LIMITED	9,93
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID	9,93
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	7,50
COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA, S.A.	6,66
SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES	5,35
CORPORACIÓN FINANCIERA DE GALICIA	3,53
EL CORTE INGLÉS, S.A.	2,98
Otros, incluido personal	54,12
TOTAL	100,00

La tendencia en el precio de la acción de IBERIA ha seguido siendo creciente durante 2004, tal y como se muestra en la figura adjunta. En particular, al comenzar el año, la valoración de IBERIA en Bolsa era de 2.095 millones de €, mientras que al final de 2004 la capitalización bursátil alcanzó los 2.391 millones.

Figura 6. Evolución bursátil de IBERIA durante 2004 junto con el IBEX35. Escala: euros por acción



5.2 La importancia de nuestros clientes



En el presente apartado se contemplan varios aspectos fundamentales representativos de la importancia que IBERIA otorga a sus clientes: el conocimiento de sus preferencias y preocupaciones, nuestros compromisos de servicio y el Plan de Mejora Integral del Servicio, el sistema CRM para dar soporte tecnológico a dicho servicio, y el estricto cumplimiento de la normativa sobre publicidad.

5.2.1 La percepción de nuestros clientes

El índice de satisfacción de nuestros clientes se situó en 85,7 puntos en 2004

Consideramos que el mayor reconocimiento que nos puede hacer un cliente es seguir utilizando nuestros servicios y además recomendarlos. Nuestras investigaciones muestran que los elementos que más aprecian los clientes son la puntualidad, la comodidad y el confort, la atención a bordo, la seguridad y la amabilidad del personal.

De manera regular controlamos y analizamos la percepción de nuestros clientes, así como su valoración de nuestros servicios en comparación con nuestros principales competidores.

- **Satisfacción del cliente:** la satisfacción de nuestros clientes es controlada mediante las Encuestas de Calidad Percibida, que miden su valoración respecto a 30 atributos de nuestro servicio. Los estudios sobre satisfacción del cliente están integrados con el resto de indicadores de gestión, y las encuestas que realizamos son analizadas para determinar la

necesidad de actuaciones específicas que permitan mejorar la calidad del servicio. Durante el año 2004 realizamos más de 18.000 encuestas a clientes, **distribuidas en dos oleadas, alcanzando una valoración global en la última oleada de 85,7 sobre un total de 100**. Asimismo, los resultados del año muestran estabilidad respecto a los niveles alcanzados en el ejercicio anterior en todas las mediciones principales.

- **Reclamaciones:** consideramos que las manifestaciones de insatisfacción de nuestros clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear nuestro servicio con sus necesidades, y suponen una nueva oportunidad para satisfacer sus expectativas.

Los índices obtenidos en 2004 por cada 1.000 pasajeros transportados, han sido los siguientes:

Tabla 12. Índices de reclamaciones en 2004

Reclamaciones Pasaje	3,17
Reclamaciones Equipajes	11,43
Extravíos + Demoras	8,73
Deterioros	2,70

Las reclamaciones por equipajes han visto reducido su número durante el 2004 y la satisfacción general con la resolución de dichas reclamaciones ha aumentado significativamente desde el año anterior. En el capítulo de extravíos, IBERIA se encuentra por debajo de la media de la AEA, alcanzando el mejor resultado de entre las compañías de red europeas.

También hay que destacar, por su importancia para nuestros clientes, la aprobación del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en vigor desde el 17 de febrero de 2005, que establece normas comunes para las compañías aéreas en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo. Los principales aspectos se recogen en la tabla adjunta.

Tabla 13. Principales características del nuevo Reglamento en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo

- Su entrada en vigor ha sido el pasado **17 de febrero de 2005**.
- Este Reglamento se aplica, con carácter general, **siempre que los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presenten a facturación a la hora indicada** previamente o, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.
- El Reglamento establece los derechos de los pasajeros en las situaciones siguientes: **denegación de embarque contra su voluntad; cancelación de su vuelo; retraso de su vuelo; cambio de clase**.
- Las indemnizaciones varían entre los 125 € y los 600 €, dependiendo de la casuística.

5.2.2 Compromiso de servicio con los clientes y Plan de Mejora Integral de la calidad del servicio

5.2.2.1 Compromiso de servicio con los clientes

IBERIA se encuentra fundamentalmente orientada hacia sus clientes, habiendo suscrito un **compromiso de servicio** firmado el 2 de julio de 2002, tras una negociación conjunta entre las compañías aéreas, autoridades aeroportuarias y organizaciones de consumidores. Este compromiso se ha materializado a través del documento de Compromiso de Servicio con los Clientes. El principal objetivo de dicho documento es mejorar el servicio que las compañías aéreas ofrecen a sus clientes a través de la facilitación de información detallada sobre las condiciones básicas de la oferta de servicio, para que el cliente pueda tener una base sólida en la que soportar sus decisiones de compra.

Este código de conducta establece los niveles de servicio que se ofrecerán al cliente antes, durante y después de su viaje y entre otras cosas, propone mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, asegurando que sus necesidades quedan cubiertas y que su seguridad y dignidad son respetadas.



Para más información puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente en:

Iberia, Líneas Aéreas de España
Centro de Atención al Cliente
Apdo. Correos 548 F.D.
28080 MADRID (España)

Teléfono:

En España: 902 400 433

Fax: +34 91 5508829

E-mail: relacionesclientes@iberia.com
customerrelations@iberia.com

La firma de este compromiso es **de carácter voluntario y se basa en los siguientes puntos:**

- Ofrecer la tarifa más barata disponible en cada uno de sus medios directos de distribución.
- Respetar la tarifa acordada después del pago.
- Notificar a los clientes los retrasos, cancelaciones y desvíos.
- Asistir a los clientes que sufran retrasos.
- Agilizar la entrega del equipaje.
- Permitir que las reservas por teléfono se mantengan o se cancelen sin ningún compromiso o recargo durante un periodo de 24 horas.
- Agilizar el pago de los reembolsos.
- Dar asistencia a clientes con movilidad reducida o con necesidades especiales.
- Atender las necesidades esenciales de los clientes durante retrasos largos a bordo de la aeronave.
- Tomar medidas para agilizar el proceso de facturación.
- Reducir el número de clientes a los que se deniega el embarque.
- Proporcionar a los clientes información sobre las condiciones comerciales y operativas.

- Proporcionar información sobre la compañía operadora.
- Atender con interés las reclamaciones de los clientes.

5.2.2.2 Plan de Mejora Integral de la calidad del servicio

Puntualidad en el 82% de nuestros vuelos en 2004

Lograr la satisfacción del cliente es un compromiso fundamental asumido por IBERIA, que se ha materializado en el desarrollo de un plan de mejora global de la calidad del servicio, el cual se estableció en 2003 como objetivo para el ejercicio 2004. A continuación se describen algunas de las principales iniciativas relacionadas con este objetivo estratégico:

- **CRM:** la calidad del servicio al cliente y la diferenciación son elementos clave para el éxito en el entorno competitivo actual. De acuerdo con esta idea, IBERIA puso en marcha el proyecto CRM ("Customer Relationship Management") en el año 2001, habiendo concluido su fase de implantación en el ejercicio 2004.
- **Centro de Atención al Cliente:** en el Centro de Atención al Cliente (CAC) y el Centro de Atención Telefónica de Equipajes (CAT), que trabajan en estrecha colaboración, son procesadas de forma sistemática todas las sugerencias, quejas y resto de comunicaciones de los clientes, con unos tiempos de respuesta cada vez más reducidos.
- **Nueva clase Business Plus:** IBERIA ha diseñado una nueva clase de negocios para las rutas intercontinentales, bautizada como Business Plus, que supone la mejora y unificación de las actuales

Business Intercontinental y First Class, comercializada a partir de abril de 2005.

- **Atención preferente a clientes de alto valor:** durante el año 2004, IBERIA ha realizado otras acciones dirigidas a mejorar el servicio prestado a los mejores clientes, dotando de un mayor nivel de confort a la clase Business en los vuelos de largo radio, mejorando el servicio de catering en todas las clases Business, estableciendo un servicio de duchas para sus clientes de las clases de negocios y, muy fundamentalmente, realizando en el Centro de Atención al Cliente un tratamiento proactivo de las incidencias que afectan a estos clientes.
- **Iberia Plus:** el programa Iberia Plus está diseñado para prestar una atención especial y premiar a los clientes habituales del Grupo IBERIA. Los titulares de la tarjeta Iberia Plus acumulan puntos al volar con IBERIA o al utilizar los servicios de las empresas participantes en el programa, que luego se pueden canjear por vuelos u otros servicios. Existen cuatro tipos de tarjetas (Iberia Plus Clásica, Plata, Oro y Platino), todas ellas de carácter personal y gratuito, que se conceden en función de los puntos acumulados, añadiendo cada una de ellas beneficios sobre la anterior.
- **Puntualidad:** a principios de 2003, IBERIA puso en marcha el Plan Integral de Mejora de la Puntualidad, alcanzándose en 2004 una puntualidad media del 82,2%, ligeramente inferior a la registrada en 2003 (el 83,8%) como consecuencia de la creciente congestión de tráfico en los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, una meteorología más adversa y, finalmente, una programación más tensa, como consecuencia del significativo incremento en la utilización de los aviones.
- **Certificaciones de calidad:** el compromiso del Grupo IBERIA con el objetivo de mejora de la calidad está orientado a todas sus actuaciones. En este sentido, a lo largo de 2004 distintas áreas de la compañía han superado las auditorías para mantener las certificaciones de calidad obtenidas durante los últimos años. Además, IBERIA ha seguido trabajando para completar la certificación de todas sus actividades.

5.2.3 Gestión de la relación con el cliente (Customer Relationship Management o CRM)

Culminación en 2004 de nuestra implantación de CRM con una inversión de más de 16 millones de €

CRM (*Customer Relationship Management*), en su traducción literal, se entiende como la Gestión de la Relación con los Clientes, y combina la puesta en marcha de una estrategia de negocios centrada en el cliente así como la implantación de importantes medios informáticos y humanos para la recogida y análisis de la información sobre los mismos, con objeto de mejorar y reforzar la relación con ellos. IBERIA puso en marcha el proyecto CRM ("Customer Relationship Management") en el año 2001, habiendo concluido su fase de implantación en el ejercicio 2004.

Durante 2004 finalizó el despliegue geográfico de la herramienta principal y fueron desarrolladas algunas funcionalidades adicionales del modelo. Hasta el año 2004 la inversión total en el proyecto ha ascendido a **16,3 millones de €**. Como complemento necesario a la implantación del CRM, la compañía desarrolló un amplio plan de formación (ver apartado 6.1.11).

En el transcurso de 2004, mediante la consecución de las fases finales de implantación del sistema CRM, basándose en el valor y experiencias anteriores del cliente, se han definido acciones enfocadas a retener a nuestros mejores clientes, aumentar su satisfacción e incrementar su fidelidad a la compañía.

Existe un control de las acciones realizadas a partir del registro de las mismas y de los clientes que las han recibido, de tal manera que esta información se incorpora al cálculo del índice de frustración, y además queda reflejada en la base de datos para cualquier tratamiento posterior de la misma, siempre de acuerdo con Ley de 1999 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Dentro de las acciones planificadas se están llevando a cabo las primeras acciones de fidelización que afectan tanto a la experiencia de viaje de los

clientes como más allá de este. Dichas acciones incluyen, a modo de ejemplo, regalos de puntos Iberia Plus, vales Upgrading (uso de servicios de clase Business y First Class), vales de sala VIP, vales de Venta a Bordo, parking VIP e invitación a eventos o viajes organizados.

5.2.4 Políticas y sistemas de gestión referentes al cumplimiento de normativas sobre publicidad

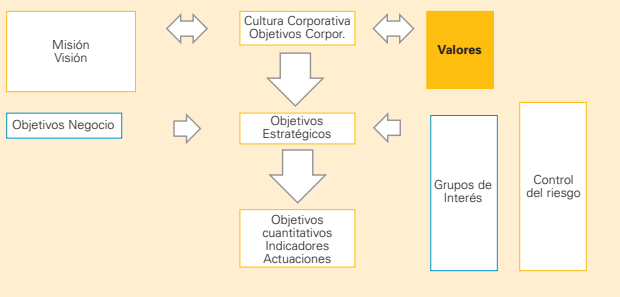
IBERIA es miembro, desde hace varios años, de la **Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)**, adherida a la European Advertising Standards Alliance. Con ellos, asume el compromiso de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de consumidores y competidores.

El objetivo de Autocontrol es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en el proceso económico, velando por los derechos de los consumidores y usuarios y por la lealtad en la competencia. A través de la autorregulación publicitaria, los consumidores pueden beneficiarse de una mayor protección respecto al contenido de los anuncios publicitarios y las empresas encuentran un cauce ágil y eficaz para prevenir y dirimir las controversias que afectan a la lealtad en la competencia.

La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial trabaja por y para la publicidad, estableciendo un marco ético y asegurando a los consumidores y a la propia industria publicitaria una **comunicación comercial veraz, honesta, responsable y legal**.

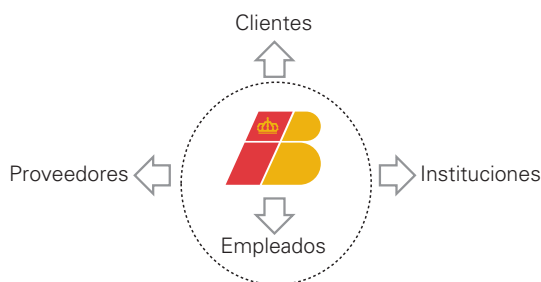
Es de señalar que la publicidad de IBERIA ha sido denunciada en dos ocasiones, por la Asociación de Usuarios de la Publicidad al jurado de Autocontrol de la Publicidad. En ambos casos IBERIA ha acatado la decisión del jurado, a pesar de no ser vinculante. En el primero de ellos el fallo fue a favor de IBERIA; en el segundo se corrigieron los defectos que se señalaban en el laudo.





IBERIA ha articulado una **estrategia de acción social** que se fundamenta en favorecer el desarrollo profesional y personal de sus empleados, impulsar el bienestar de las personas y su entorno sin olvidar el bienestar de las generaciones venideras. En particular, sus principales programas sociales están relacionados con el acceso al empleo de las personas discapacitadas, el voluntariado de sus empleados, el transporte de pasajeros necesitados de algún tipo de ayuda y la cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria.

Figura 7. Principales interlocutores sociales de IBERIA



IBERIA, por tanto, concentra su estrategia y programas de acción social en **4 grupos de interlocutores** fundamentales, según se muestra en la figura superior y se describe a continuación:

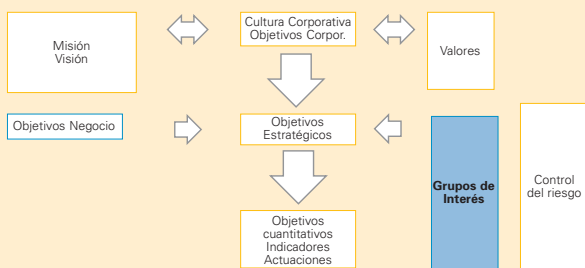
- En acción social **interna**, nuestros empleados: Es muy importante destacar, por su importancia, que la acción social interna se basa en toda una serie de actividades dirigidas hacia la consecución de un mayor bienestar y satisfacción de nuestra plantilla, entre los que pueden citarse, a modo de ejemplo, la prevención de riesgos laborales, la formación o los beneficios sociales.
- En acción social **externa**, IBERIA colabora con diferentes grupos de interés: empleados, instituciones, clientes y proveedores. Los empleados de IBERIA participan en programas de actuación social, tanto en España como en los países de destino. Un claro ejemplo es la organización no gubernamental Mano a Mano o la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia (APMIB). En 2004 se han producido una serie de hitos muy significativos en relación con las actuaciones sociales externas de IBERIA, citados a continuación:
 - i. APMIB: 2.200 personas atendidas en sus Centros Especiales y 2,7 millones de € en contratación por parte de IBERIA.
 - ii. Mano a Mano: 28 proyectos en marcha, envío gratuito de 200 toneladas de ayuda humanitaria y transporte de 11 niños para su operación.
 - iii. Cruz Roja: 61.000 € para la reagrupación familiar de 53 personas.
 - iv. Patrocinio: 773.000 € en facilidades de transporte para instituciones de carácter social.
 - v. Campaña de Navidad 2004-2005: 83.507 € recaudados para Mano a Mano y la APMIB, con la participación de más de 90 proveedores y la realización de 652 pujas por parte de los empleados.
 - vi. Campaña "Un juguete, una ilusión": donación de 14.300 € en billetes.
 - vii. Organización Nacional de Trasplantes: transporte de 108 órganos.

En los apartados siguientes se describen con mayor detalle las actuaciones llevadas a cabo por IBERIA en relación con su acción social interna y externa.

Tabla 14. IBERIA: Patrono de la Fundación Empresa y Sociedad

IBERIA, como Patrono de la Fundación Empresa y Sociedad es una empresa comprometida a: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mejorar su estrategia 2) Comunicar adecuadamente su acción social 3) Apoyar las actividades institucionales de la Fundación para promover la acción social del sector empresarial 	
---	--

6.1 El motor de IBERIA: nuestros empleados



IBERIA facilita información de todas sus actividades de acción social a través de diferentes canales, como son: la Memoria de Responsabilidad Corporativa, editada anualmente; las revistas Ronda Iberia, Iberiaviación e Iberia Plus y el Vídeo a bordo; en Internet a través de la página de la compañía <http://grupo.iberia.es/>; y en Intranet, que se encuentra a disposición de todos los empleados.

Objetivos: los principales objetivos para 2005 son establecer los Convenios Colectivos de Tierra y Vuelo, la creación de un Centro de Servicios Compartidos (CSC), garantizar la accesibilidad de los empleados a la nueva Terminal 4 de Barajas, reducir la tasa de absentismo e implantar el nuevo uniforme de la compañía.

Acciones desarrolladas: en 2004 se han llevado a cabo las siguientes acciones significativas: prórroga del Expediente de Regulación de Empleo aprobado en 2001; prórroga del IX Convenio Colectivo de Tripulantes Oficiales Técnicos de a Bordo; negociación colectiva con los Tripulantes Piloto; implantación del Servicio a Bordo de Pago y adecuación de la tripulación comercial; implantación del mantenimiento a requerimiento; creación de una cadena de alta rotación en la Dirección de Material; creación de una empresa de mantenimiento de equipos tierra; puesta en funcionamiento de la empresa conjunta de entrenamiento aeronáutico creada por IBERIA y CAE; desarrollo de procedimientos de seguridad de protección de aeronaves y mantenimiento de un elevado esfuerzo en formación.

Acciones futuras: ver apartado 4.3 (Nuestros compromisos sociales y medioambientales)

6.1.1 Hitos principales de 2004

- **Prórroga del Expediente de Regulación de Empleo:** con fecha 16 de diciembre de 2004, la Dirección General de Trabajo aprobó la ampliación del Expediente Regulación de Empleo (ERE) 72/01, extendiendo hasta el 31 de diciembre de 2007 el periodo de su aplicación y acogimiento, para los Colectivos de Tierra, Oficiales Técnicos de a Bordo y Tripulantes de Cabina de Pasajeros, en las condiciones establecidas en su resolución de 26 de diciembre de 2001. Con motivo de la suspensión de actividad en IBERIA de la flota B-747, también se ha acordado la prórroga del ERE para los Oficiales Técnicos de a Bordo. El citado expediente tiene carácter obligatorio para dicho colectivo.

- **Prórroga IX Convenio Colectivo de Tripulantes Oficiales Técnicos de a Bordo:** durante el año 2004 se ha negociado y acordado la prórroga del IX Convenio Colectivo entre IBERIA y sus Tripulantes Oficiales Técnicos de a Bordo hasta el 31 de diciembre de 2006. En dicha prórroga se han mantenido las medidas de productividad (los Oficiales Técnicos de a Bordo se comprometen a realizar el programa comercial de la compañía con la plantilla existente en cada momento) y se ha acordado la congelación salarial para los años 2005 y 2006.
- **Negociación Colectiva con los Tripulantes Pilotos:** a finales de marzo de 2004 se iniciaron las negociaciones del VII Convenio Colectivo entre IBERIA y sus Tripulantes Pilotos, que finalizaron el 12 de noviembre de 2004 con un principio de acuerdo. Dicho acuerdo no fue sometido a referéndum por la Sección Sindical

como estaba previsto, quedando, consecuentemente, sin validez el principio de acuerdo.

- **Servicio a Bordo de Pago y adecuación de la tripulación comercial:** el 1 de marzo se inició el nuevo Servicio a Bordo de Pago en todos los vuelos domésticos e internacionales de corto y medio radio, así como en los vuelos a Canarias desde el mes de junio. En consecuencia, se procedió a adecuar la tripulación comercial en este tipo de vuelos, al igual que en los restantes vuelos de corto y medio radio, en consonancia con lo recogido en el Plan Director 2003-2005, lo que ha supuesto la reducción del número de Tripulantes Cabina Pasajeros por avión en estos vuelos.
- **Implantación del mantenimiento a requerimiento:** el 15 de febrero de 2004 se implantó, como medida recogida en el Plan Director 2003-2005, el nuevo procedimiento de "Mantenimiento a Requerimiento", el cual supuso que tareas que no precisaban ninguna cualificación técnica, y que eran desarrolladas por personal Técnico de Mantenimiento de Aeronaves, pasasen a ser realizadas por otros grupos laborales: por el colectivo de Administrativos (Coordinadores), realizando la función de Salida de Aviones tanto para IBERIA como para terceras compañías, y por el colectivo de TCP.
- **Cadena de alta rotación Dirección de Material:** en cumplimiento del objetivo comercial de la compañía, consistente en remodelar la Flota A320 incrementando el número de asientos, en 2004 se creó una Cadena de Alta Rotación, con lo que se consigue terminar un avión cada siete días, dedicando un total de 120 Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves a esta operación. Está previsto que la remodelación de toda la Flota esté concluida en abril de 2005.
- **Creación de una empresa de mantenimiento de equipos de tierra:** en 2004 se creó la empresa SERPISTA, con participación accionarial de la compañía, cuyo cometido es la prestación de mantenimiento de equipos de tierra en la red nacional de aeropuertos que, de este modo, dejan de ser prestados en propio. SERPISTA está prestando actualmente tales servicios en los aeropuertos de Madrid, Barcelona,

Palma de Mallorca, Tenerife Sur y Alicante. Está prevista su implantación paulatina en el resto de la red aeroportuaria nacional

- **Joint Venture IBERIA y CAE:** en 2004 se puso en funcionamiento la empresa conjunta de entrenamiento aeronáutico creada por IBERIA y CAE. De la plantilla afectada, cuatro trabajadores pasaron voluntariamente a formar parte de la "joint venture" IBERIA/CAE, extinguiéndose su relación laboral con IBERIA. Los trabajadores restantes pasaron a realizar actividades propias de su grupo laboral en otras unidades de IBERIA.
- **Procedimiento de seguridad de protección de aeronaves:** en cumplimiento de la normativa comunitaria sobre seguridad de la aviación civil, IBERIA suscribió el 30 de septiembre de 2004 un Plan de Actuaciones exigibles a las compañías aéreas, agentes de handling y aeropuertos, en función del cual se desarrollaron diversos procedimientos de seguridad, en los cuales participan activamente el personal de tierra, Tripulantes de Cabina Pasajeros y Tripulantes Técnicos, que entraron en funcionamiento el 1 de diciembre.

6.1.2 Objetivos en el ámbito de recursos humanos

En lo referente a Recursos Humanos, la compañía continuará llevando a efecto los objetivos aprobados en el **Plan Director 2003-2005**. En dicho Plan se recogen una serie de medidas tendentes a asegurar la competitividad de los recursos humanos de la compañía y a reducir el coste unitario de personal por aumento de la productividad y polivalencia, y disminución de gastos asociados. Los objetivos establecidos para 2005 se muestran a continuación:

6.1.2.1 Negociación colectiva

- (i) **Personal de tierra:** las medidas del Plan Director requieren modificación de lo establecido en Convenio Colectivo, a lo que se suma, que el plazo de vigencia del XV Convenio Colectivo del personal de Tierra ha finalizado el 31 de diciembre de 2004, por lo que en 2005 se encuentran como objetivos

principales la negociación del XVI Convenio Colectivo del personal de Tierra y la negociación para la Adaptación de los Ordenamientos Laborales de los colectivos de Administrativos y Agentes de Servicios Auxiliares.

- (ii) **Tripulantes Técnicos:** negociar el VII Convenio Colectivo entre IBERIA y sus Tripulantes Pilotos.
- (iii) **Tripulantes Cabina Pasajeros:** el 31 de diciembre finalizó la vigencia del XIV Convenio Colectivo de TCP. En este sentido se están celebrando reuniones semanales de la Comisión Negociadora con el fin de alcanzar un acuerdo para el XV Convenio Colectivo de TCP.

6.1.2.2 Otros objetivos significativos

- (i) **Negociación del Convenio del sector de handling:** durante 2005 continuarán las negociaciones del Convenio Colectivo del sector de handling.
- (ii) **Creación de un Centro de Servicios Compartidos (CSC):** con objeto de mejorar la eficiencia y calidad del servicio prestado, así como para reducir costes y optimizar el personal dedicado a las funciones de recursos humanos, está prevista la creación de un Centro de Servicios Compartidos de gestión de personal, mediante la agrupación de procesos de apoyo y actividades no estratégicas en una organización independiente. Una vez analizadas las actividades susceptibles de centralización, así como su viabilidad, se adaptarán los procesos actuales eliminando duplicidades, homogeneizando los procesos y concentrando geográficamente el personal con el fin de optimizar los recursos, tanto personales como de infraestructura.
- (iii) **Subcontratación de actividades no esenciales o sin alto valor añadido:** estas subcontrataciones se llevarán a cabo según se recoge en el Plan Director 2003-2005. Están previstas subcontrataciones prácticamente en todas las unidades de negocio.
- (iv) **Operación en el Nuevo Área Terminal de Barajas en octubre de 2005:** El 1 de diciembre, AENA anunció la adjudicación del Nuevo Área Terminal, T-4, a IBERIA y sus socios de la alianza oneworld. Con motivo del traslado, previsto en un principio para octubre de 2005, se hace necesario adoptar una serie de medidas encaminadas a minimizar el impacto de la migración física en la operativa normal de IBERIA en el aeropuerto de Barajas, que implica la participación de todas las áreas de la compañía. En materia de recursos humanos, los principales objetivos se centrarán en garantizar la accesibilidad de los empleados a sus puestos de trabajo (transporte colectivo, parking de empleados para el personal de Tierra), así como para los colectivos de vuelo la ubicación del área de control de llegada o las salas de descanso para tripulaciones. Asimismo, asegurar la normalidad de las relaciones laborales, la prevención de riesgos y la adecuada capacitación y competencias de todo el personal de IBERIA para operar en el T-4.
- (v) **Reducción de la tasa de absentismo:** la tasa de absentismo de 2004 se redujo en un 7,7% respecto a 2003, como consecuencia de las medidas adoptadas.
- (vi) **Nuevo uniforme:** en noviembre de 2004 IBERIA seleccionó la propuesta presentada por Adolfo Domínguez para el diseño de los nuevos uniformes de IBERIA, tanto de los TCP, como de los trabajadores de tierra, cuya implantación está prevista para el colectivo de TCP durante el verano de 2005, coincidiendo con la entrada en funcionamiento de la nueva clase Business Plus en los vuelos intercontinentales y en octubre para el personal de tierra. Este uniforme presenta como principal novedad la utilización del pantalón para el personal femenino, a elección de la trabajadora.

¿Cuáles son las ventajas para IBERIA y sus clientes de un Centro de Servicios Compartidos?

- 1) La optimización de los procesos a través de la reingeniería, estandarización y consolidación de los mismos generando economías de escala para minimizar los costos operativos: compañías con servicios compartidos han reducido los costos asociados a la prestación de servicios soporte hasta un 40%.
- 2) La liberación de tiempos dedicados a tareas que no son estratégicas.
- 3) El establecimiento de mejores condiciones para la implantación de soluciones tecnológicas de última generación.

6.1.3 Nuestra plantilla

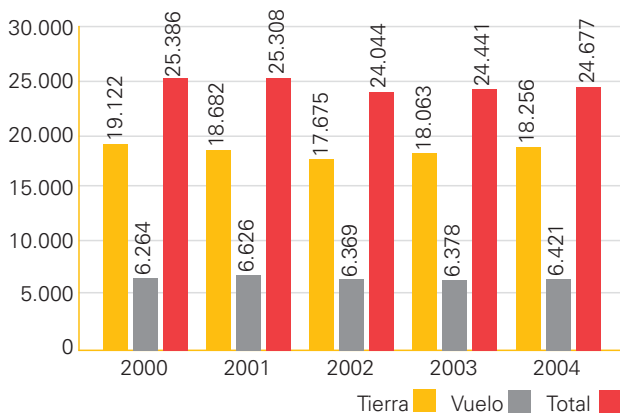
El Grupo IBERIA integra un **equipo humano** de 26.266 personas a fecha de 31 de diciembre de 2004, de las cuales más del 75% pertenecen a la plantilla de tierra. Nuestra plantilla está formada por Personal de Tierra, Tripulantes Pilotos, Oficiales Técnicos de Vuelo y Tripulantes de Cabina de Pasajeros.

En el ámbito geográfico, es de señalar que IBERIA cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial, aunque aproximadamente el 95% del personal se encuentra en España.

Tabla 15. Plantilla de IBERIA a 31 de diciembre de 2004

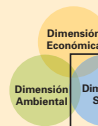
Colectivo	Nº de personas	%	Edad media (años)	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	18.623	70,9	41,67	14,40
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	4.591	17,5	38,05	12,35
Pilotos	1.922	7,3	42,94	13,95
Personal local en el extranjero	1.050	4,0	41,31	12,32
Oficiales Técnicos de a Bordo	58	0,2	54,48	28,28
Españoles fuera del territorio nacional	22	0,1	49,59	26,50
Total	26.266	100	41,15	13,97

Figura 8. Plantilla media de IBERIA. 2000-2004



Creando empleo

Nuestra plantilla ha aumentado cerca de un 1% respecto a 2003



Plantilla media

Figura 9. Ubicación del personal de IBERIA a nivel mundial



6.1.4 Prevención de Riesgos Laborales

El año 2004 se ha caracterizado por la reducción de los accidentes traumáticos

Se debe destacar que la tasa de accidentes traumáticos por cada 1000 empleados se redujo en 2004 respecto a 2003 en un 4,6%, manteniéndose sin embargo un cierto crecimiento de los ocasionados por sobreesfuerzos.

En 2004 culminaron los estudios realizados en colaboración con centros y empresas especializadas para buscar las causas y posibles soluciones, y se presentaron al Ministerio de Trabajo para que pueda realizar o apoyar actuaciones que afectan a la infraestructura de que dispone la Administración en los centros en los que trabajan nuestros empleados, y que constituyen la principal causa de este tipo de bajas y su tendencia alcista a pesar de las medidas puestas en marcha por la compañía.

6.1.4.1 Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en IBERIA

(i) *Identificación de los riesgos: una necesidad para la prevención*

En IBERIA se realizan tareas que cubren diversos sectores de actividad por lo que la prevención de riesgos laborales constituye una actividad crítica y fundamental. En cuanto a la potencial gravedad de los daños hay que prestar especial atención a las siguientes actividades por sus riesgos asociados:

- Trabajo en las zonas industriales en los procesos de mantenimiento sobre todo aquellos en los que resulta muy significativo el riesgo de caída de altura.
- Trabajo con productos químicos, productos inflamables o cancerígenos.
- Trabajo de carga y descarga de maletas en los aviones por su gran incidencia en el riesgo musculoesquelético.
- Trabajos en terminales de carga, por la variedad de productos manejados, tales como productos perecederos o productos radiactivos, así como animales.

- Proyectos de nuevas instalaciones, adquisición de nuevos equipos y ocupación de nuevos locales.

(ii) Organización y principales actuaciones de prevención de riesgos laborales

Las actuaciones de IBERIA en el ámbito de la prevención de riesgos laborales se fundamentan en los aspectos citados en la tabla adjunta.

Tabla 16. Principales actuaciones de seguridad e higiene en IBERIA

- Definición de la **responsabilidad** sobre salud y seguridad a lo largo de la estructura organizativa, como base de la actividad preventiva.
- Existencia de un sistema de **evaluación de riesgos** y procedimientos para su **prevención**.
- **Estudio de los riesgos** de los nuevos puestos de trabajo y de aquellos procesos que lo requieren por su novedad o riesgo especial.
- Existencia de **normas específicas propias** para guiar sus actuaciones en situaciones de especial riesgo. Se generan por decisión de su Servicio de Prevención, a petición de los mandos o de la representación de los trabajadores.
- Existencia de un **procedimiento de análisis de todos los accidentes**, que incluye una investigación especial de los calificados por encima de leves y de aquellos que podrían haber dado lugar a daños de especial gravedad.
- Realización de **evaluaciones de riesgos** según esquemas pactados con la representación de los trabajadores.
- Mantenimiento de un marco de **formación e información continua a mandos y trabajadores**, adecuado y continuado.
- Elaboración de **guías médicas** para la vigilancia de la salud, adaptadas a los protocolos oficiales.
- Dedicación de los **recursos** necesarios para la información y formación de los trabajadores.
- Disponibilidad de un **Servicio de Prevención de riesgos laborales en el área corporativa**, que asesora a todas las Direcciones de IBERIA.
- Creación, en la Dirección de Material, de una **Unidad de Coordinación de prevención de riesgos laborales**, similar a la creada anteriormente en la Dirección de Aeropuertos.
- Campañas **específicas de prevención** destinadas a enfermedades comunes.

Los trabajadores de IBERIA, a través de los representantes de los Trabajadores y Delegados de Prevención, participan en la adopción de acuerdos en los Comités de Seguridad y Salud de cada centro de trabajo, existiendo además, para el colectivo de Tierra, un Comité Intercentros de Seguridad y Salud para coordinar de forma general la acción preventiva con la empresa. Por tanto, las Comisiones conjuntas sobre Salud y Seguridad se materializan de la siguiente manera:

- Tierra: la Comisión se establece a través de 102 delegados de prevención, los cuales se reparten en 22 Comités de Centro y el Comité Intercentros. Este hecho viene regulado en el XV Convenio Colectivo de personal de Tierra.
- Vuelo: la Comisión se establece a través del Comité de Seguridad y Salud de Vuelo.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, la **formación impartida y recibida** por personal de IBERIA durante 2004 se muestra a continuación:

Tabla 17. Formación en prevención de riesgos laborales

Nº de cursos realizados	650
Nº de horas de alumno	36.437

Finalmente, IBERIA cuenta con un **Centro Médico Aeronáutico** debidamente acreditado por el Ministerio de Fomento, donde se realizan los reconocimientos médicos a sus tripulaciones y a las de otras compañías y particulares, preceptivos para la renovación de las licencias de vuelo.

(iii) Métodos de registro y notificación de accidentes: siniestralidad

Actualmente la notificación de accidentes de trabajo se realiza a través de la aplicación Delt@ del Ministerio de Trabajo. El sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo (Delt@) se configura como el conjunto de medios que permiten la presentación de los siguientes documentos por vía electrónica:

- Parte de accidente de trabajo.
- Relación de accidentes de trabajo ocurridos sin baja médica.
- Relación de altas o fallecimientos por accidentes.

Con objeto de facilitar el envío de esta documentación, la Dirección de Sistemas, junto a la Subdirección de Prevención Laboral y las unidades de personal, ha elaborado una aplicación informática que permite por un lado el registro y envío de la documentación relacionada con los accidentes de trabajo, además de servir como base de datos de los accidentes de trabajo ocurridos. Por otra parte, la Unidad de Seguridad e Higiene ha publicado la norma SH-400 "Análisis e investigación de los accidentes de trabajo" cuyo objeto es establecer las actuaciones de información, participación, análisis, investigación y control que se deben realizar cuando se produce un accidente con daños a las personas en el centro de trabajo.

La Unidad de Seguridad e Higiene elabora, a partir de los datos recogidos en el programa de accidentes, los siguientes informes:

- Informe mensual de índices de accidentalidad.
- Informe mensual de índices de accidentalidad para accidentes que han producido alteraciones musculoesqueléticas.
- Informe mensual de índices de accidentalidad para accidentes, excluyendo los que han producido alteraciones musculoesqueléticas.

Estos informes se elaboran mensualmente y contienen diversos datos, mostrándose a continuación los más relevantes.

La incidencia de los accidentes traumáticos se ha reducido en un 4,6%, y su índice de gravedad, es decir, la medida de la duración de las bajas, en un 7,6%. Esto último significa una reducción en la gravedad de las lesiones como consecuencia de las mejoras en las medidas preventivas.

(iv) Otros parámetros de interés

Por su trascendencia en el interés de la compañía por mejorar la prevención de los riesgos laborales, conviene destacar las siguientes actuaciones:

- Los Comités de Seguridad y Salud, como órganos de encuentro entre los representantes de los trabajadores y la empresa, realizaron a lo largo de 2004 un total de 139 reuniones.
- Para resolver problemas concretos no previstos en los presupuestos ordinarios de las Direcciones, se dedicó y realizó una partida de 482.000 €
- A lo largo de 2004, se realizaron 857 informes relativos a la situación de riesgos en otros tantos puestos de trabajo y/o tareas, con un incremento de un 47% respecto a 2003.
- En 2004 se incrementaron en un 53% y en un 62%, respectivamente, las actualizaciones de las evaluaciones de riesgos anteriores (98) y las nuevas (13).
- Por último, y en aplicación de los reconocimientos médicos necesarios para vigilar la salud de los trabajadores, se llevaron a cabo 8.614 reconocimientos médicos directamente relacionados con los riesgos existentes en los puestos de trabajo, con un incremento de un 53% respecto a 2003, además de 37.578 consultas médicas gratuitas a petición de los propios trabajadores, con un incremento de un 11,7%.

6.1.5 Empleo de personas con discapacidad

La política de Recursos Humanos de IBERIA incluye una serie de medidas encaminadas a favorecer la **integración laboral de personas discapacitadas** a través del empleo directo de trabajadores con minusvalías, e igualmente mediante medidas alternativas como la realización de contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo para la realización de servicios en la empresa o donaciones a entidades de utilidad pública que fomenten la integración global de este tipo de personas.

Las principales acciones llevadas a cabo en 2004 son las siguientes:

- **Empleo directo de trabajadores minusválidos:** IBERIA, en el año 2004, empleaba a un total de 220 trabajadores minusválidos.
- **Contratos mercantiles con centros especiales de empleo:** IBERIA formaliza numerosos contratos mercantiles para la prestación de diversos servicios con el Centro Especial de Empleo "Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos". La APMIB presta a la compañía servicios informáticos, de mensajería, lavandería, imprenta y jardinería, entre otros. Durante 2004, la facturación de IBERIA por estos servicios ascendió a 2.785.150 €.
- **Donaciones a entidades de utilidad pública:** IBERIA realiza donaciones de carácter monetario a la APMIB, la cual tiene reconocido el carácter de Asociación de Utilidad Pública para la integración social de minusválidos. En el año 2004 las donaciones ascendieron a 113.503 €, importe equivalente a la contratación de ocho trabajadores con discapacidad.

6.1.6 Salarios y contratos

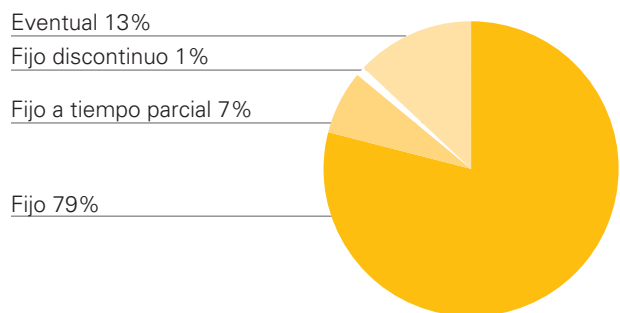
En el ámbito de salarios hay que señalar que en IBERIA no se realizan distinciones por sexos, por cuanto el sueldo depende de cada puesto según los correspondientes convenios colectivos.

Tabla 18. Relación entre el salario más bajo y el mínimo legal nacional

Salarios	Total anual
Salario mínimo interprofesional (euros)	6.447
Salario mínimo IBERIA (euros)	14.331
Mínimo IBERIA / mínimo interprofesional	2,22

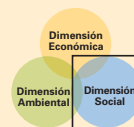
La clasificación de los empleados en función de su **tipo de contrato laboral** es el mostrado a continuación, señalándose que no se han producido cambios globales significativos respecto a 2003.

Figura 10. Trabajadores de IBERIA por tipo de contrato



Empleo estable

El 79% de la plantilla tiene contrato fijo (19.495 empleados)



Porcentaje de contratos fijos a tiempo completo

Plan de opciones para los empleados: en 1999 y de acuerdo con los acuerdos alcanzados entre la compañía y los Representantes de los Trabajadores

de cada uno de los Colectivos que forman parte de la misma, y dentro del marco general de los Acuerdos de Fusión de las empresas IBERIA y Aviaco, se acordó, entre otros, que IBERIA ofrecería a los empleados y directivos la compra de opciones que darían derecho a la compra de acciones de la misma. El ejercicio de las opciones, fechas de ejercicio, debía de realizarse, a lo largo de 12 meses, en cuatro fechas de ejercicio, debiendo realizarse en cada una de ellas como máximo el 25 % de las opciones adquiridas.

Al final del periodo de ejercicio de las opciones el número de beneficiarios que ejercitaron fue de 3.203 con la compra de 24.505.433 acciones.

Tabla 19. Acciones ejercidas del Plan de Opciones para los empleados, 2004

Colectivo	Total acciones ejercidas	Personas
Pilotos	5.701.984	244
OTB	620.523	29
TCP	4.857.277	555
Total vuelo	11.179.784	828
Total tierra	11.704.576	2.309
Total directivos	1.621.073	66
Total general	24.505.433	3.203

6.1.7 Integración del mundo académico en el mundo empresarial

El sistema de concesión de **becas** de postgrado para titulados y prácticas de cooperación educativa para estudiantes es una forma eficaz de selección de futuros cuadros de la empresa. De la misma manera, es un sistema que permite a los candidatos una oportunidad tanto para mostrar su valía en el ámbito labo-

ral como para adquirir una experiencia reconocida en el mercado. Por ello, IBERIA ha formalizado **acuerdos de colaboración con 60 universidades e instituciones de formación nacionales e internacionales**. Entre ellas podemos citar: Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Navarra, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos, Universidad Pontificia de Comillas, Escuela de Organización Industrial, Fundación Universidad - Empresa, Escuela de Comercio Internacional, Saint Louis University, University of London - Queen Mary, Université Toulouse, I.E.S Barajas, CITHE, Fundación Ícaro, Cheste, o I.E.S Escolar, entre otras. Además, IBERIA colabora asiduamente con las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector aéreo, como facilitando prácticas a estudiantes universitarios y de Formación Profesional, y a Titulados Universitarios.

En 2004, 46 becarios titulados y 120 becarios estudiantes han comenzado su periodo de beca en diferentes áreas de la compañía. Se ha contratado a 54 personas que comenzaron su andadura profesional a través del programa de becas (19 de los cuales están en su primer año de contrato en prácticas y el resto forman parte de la plantilla fija de IBERIA). Por otra parte, 16 personas de la compañía han promocionado al Grupo Laboral de Gestores y Técnicos mediante el programa de novaciones y se han firmado cinco nuevos Convenios de Cooperación de Prácticas Formativas y de Desarrollo Profesional con instituciones de formación, nacionales e internacionales, que se suman a los ya existentes. Las áreas más solicitadas en porcentaje han sido las siguientes:

Tabla 20. Áreas más solicitadas

Contratos (Fijo + Prácticas)	Novaciones	Becas titulados	Becas estudiantes
54	16	46	120
Área Ingeniería: 26%	Área Ingeniería: 25%	Área Ingeniería: 57%	Área Ingeniería: 45%
Área Económica: 46%	Área Económica: 44%	Área Económica: 22%	Área Económica: 17%
Otras Áreas: 28%	Área Derecho: 25%	Otras Áreas: 22%	Otras Áreas: 20%
	Área Rel. Laborales: 6%		Est. Extranjeros: 18%

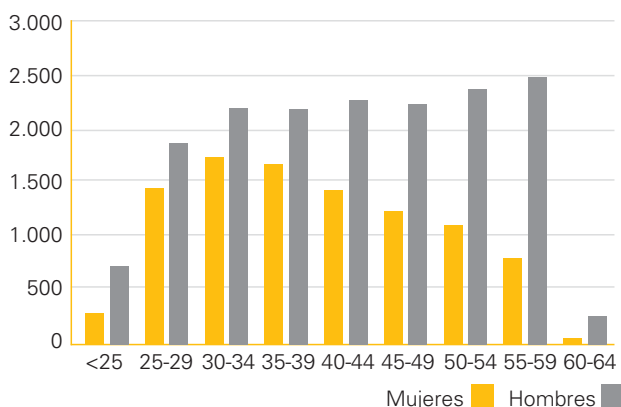
6.1.8 Satisfacción de los empleados

La satisfacción de los empleados se mide fundamentalmente a través del buzón de sugerencias habilitado por la compañía, así como por la política de Puertas Abiertas de mandos y directivos. Adicionalmente, también se monitoriza la satisfacción a través de los sindicatos y los comités existentes.

6.1.9 Diversidad e igualdad de oportunidades

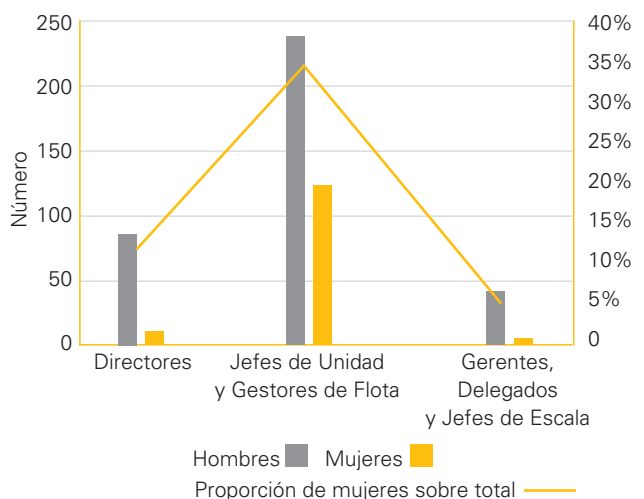
A continuación se muestra la pirámide de empleados por sexo a finales de 2004. En su totalidad, la plantilla de IBERIA se encuentra constituida por un 37% de mujeres y un 63% de hombres.

Figura 11. Pirámide de empleados por sexo



En el ámbito de la igualdad de oportunidades cabe señalarse que en la plantilla de tierra, IBERIA contaba en 2004 con un total de **138 mujeres ocupando puestos de mando, un 27,6%** del total de personal que ocupa esta tipología de puestos. En la gráfica adjunta se muestra el desglose por tipos de puestos de mando, en la que puede observarse que dicho porcentaje es significativamente superior en el caso de Jefes de Unidad y Gestores de Flota, puesto para el que asciende hasta el 34% de su categoría.

Figura 12. Hombres y mujeres en puestos de mando en IBERIA, 2004



Por otra parte, analizando la categorización del personal de IBERIA según Grupos Laborales se observa que la mayor parte de las mujeres, que representan el 36,6% del total de la plantilla, forman parte de los colectivos de Administrativos o Tripulantes de Cabina de Pasajeros. IBERIA contaba en 2004 con 60 mujeres pilotos.

Igualdad de oportunidades

Un 37% de la plantilla está formado por mujeres y está aumentando



Plantilla de mujeres (% mujeres)

Tabla 21. Desglose de la plantilla de IBERIA por grupos laborales. Año 2004

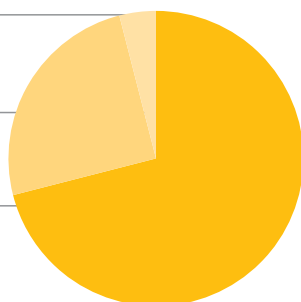
Grupo laboral	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Grupo superior de gestores y técnicos	433	1,6	796	3,0	1.229	4,7
Técnicos de mantenimiento de aeronaves	29	0,1	2.973	11,3	3.002	11,4
Técnicos de mantenimiento de equipos tierra	0	0,0	66	0,3	66	0,3
Técnicos de mantenimiento de instalaciones	0	0,0	52	0,2	52	0,2
Técnicos de explotación y mantenimiento de aeronaves, sistemas de información y telecomunicaciones	34	0,1	126	0,5	160	0,6
Técnicos de proceso de datos	11	0,0	54	0,2	65	0,2
Técnicos auxiliares		0,0	2	0,0	2	0,0
Administrativos	4.672	17,8	2.583	9,8	7.255	27,6
Servicios auxiliares	456	1,7	6.256	23,8	6.712	25,6
P.V.T.	36	0,1	66	0,3	102	0,4
Subtotal tierra (A)	5.671	21,6	12.974	49,4	18.645	71,0
L. exter. tierra	566	2,2	484	1,8	1.050	4
Subtotal tierra (B)	566	2,2	484	1,8	1.050	4
Pilotos	60	0,2	1.862	7,1	1.922	7,3
Oficiales técnicos de vuelo	0	0,0	58	0,2	58	0,2
Tripulantes de cabina de pasajeros	3.314	12,6	1.277	4,9	4.591	17,5
Subtotal vuelo (C)	3.374	12,8	3.197	12,2	6.571	25,0
Total (A + B + C)	9.611	36,6	16.655	63,4	26.266	100,0

Desglose de la plantilla 2004

Subtotal tierra B 4%

Subtotal vuelo C 25%

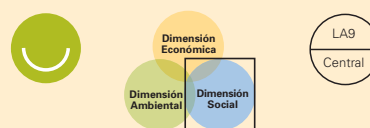
Subtotal tierra A 71%



de Tierra. Por lo que respecta al colectivo de TCP, se acogieron 559 trabajadores a esta medida. Estos datos implican incrementos del 60% y 33% respectivamente respecto a 2003.

6.1.11 Formación

4,25% de inversión en formación sobre gastos de personal



6.1.10 Promoción de la natalidad

En materia de protección a la maternidad se viene aplicando lo establecido legalmente en la Ley 1/1995 del Estatuto de los Trabajadores. En el año 2004 hubo un total de 373 trabajadores acogidos a la reducción de jornada por guarda legal en el colectivo

El Plan de Formación, en coherencia con el Plan Estratégico de Formación 2004, y en línea con el noveno objetivo del Plan Director 2003-2005 de la compañía pretende la adaptación de todos los trabajadores a los nuevos procedimientos y sistemas que se están poniendo en marcha para asegurar la calidad de servicio de acuerdo con las nuevas necesidades

exigidas por los clientes. Las principales líneas de actuación han sido las siguientes:

- **Formación para mejorar la Atención al Cliente:** para lograr este objetivo IBERIA abordó a lo largo de 2003 y 2004, el Plan de Formación Actitudinal "Nuevo Modelo de Atención al Cliente" destinado a unas 4.000 personas en contacto directo con el cliente.
- **Formación para la aplicación del CRM:** el Plan de formación se desarrolló conjuntamente con el proyecto CRM (Customer Relationship Management), herramienta de trabajo que posibilita a aquellas personas en contacto con el cliente, ofrecer un servicio diferente a cada persona en función de sus preferencias y necesidades.
- **Formación para el nuevo Servicio a Bordo:** con objeto de adaptarse al nuevo entorno competitivo actual, IBERIA puso en marcha el nuevo modelo de servicio a bordo en corto/medio radio. Para abordar estos cambios, se desarrollaron acciones en 2004 dentro el citado Plan de Formación Actitudinal sobre el nuevo servicio en cabina dirigido a 4.217 TCP de la compañía.

IBERIA ha invertido en el año 2004 aproximadamente **60 millones de €** en 866.754 horas de formación impartida a 67.343 participantes en 10.697 cursos. Como puede observarse en la gráfica adjunta, el esfuerzo realizado por IBERIA en número de cursos y alumnos es muy significativo, destacando especialmente el ratio de inversión sobre los gastos de personal que, con valores superiores al 4% en años recientes, se encuentra muy por encima de la media empresarial.

Tabla 22. Evolución de la formación en IBERIA: número de cursos y alumnos

	Nº Cursos	Nº Alumnos	Horas/ Alumnos	Ratio Inversión/ Gastos Personal
1997	3.995	27.864	507.855	1,64%
1998	4.970	35.816	722.650	1,94%
1999	6.419	49.441	842.424	1,88%
2000	6.873	52.643	780.904	4,61%
2001	7.750	48.448	795.607	4,82%
2002	7.772	51.568	706.733	4,18%
2003	10.659	71.444	878.757	4,44%
2004	10.697	67.343	866.754	4,25%

En el transcurso de 2004 se ha impulsado la gestión de la formación a través del portal Iberia Personas. Este sistema telemático habilitado permite administrar y gestionar la formación de una manera amigable, homogénea, práctica y funcional. El resultado en 2004 de todo ello ha sido el tratamiento de 3.182 cursos para un total de 19.586 alumnos, correspondientes a 9.372 empleados. En este sentido hay que destacar el importante desarrollo del portal en cuanto a su utilización por sus empleados tanto de éste como de otros servicios.

6.1.12 Relaciones Laborales y representación sindical

6.1.12.1 Representación sindical: organización, representantes y afiliación

IBERIA dispone de **dos Comités** (Comité de Tierra Intercentros y Comité de Empresa de Vuelo) para el **mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos**. Adicionalmente dispone de un Comité Intercentros de Salud Laboral y de un Comité de Vuelo de Salud Laboral, con los que se tratan aspectos tan importantes como la prevención de riesgos laborales. La compañía garantiza y mejora por convenio colectivo el cumplimiento de la normativa nacional sindical aplicable.

Asimismo, dispone de una **Comisión de Seguimiento Económico y Social** en la que participan los sindicatos que formaban parte del Consejo de Administración en la anterior etapa pública de IBERIA: UGT, CCOO, SEPLA y SITCPLA.

Con respecto al Personal de Tierra, la Representación Sindical se articula a través de un total de 22 Comités de Centro más 15 Centros que cuentan con Delegados de Personal, en todo el territorio nacional.

En el año 2004 el porcentaje de afiliación sindical anual con abonos realizados a través de nómina ha sido la mostrada a continuación, sin registrarse prácticamente modificaciones respecto a 2003.

Tabla 23. Porcentaje de afiliación sindical anual.
Datos de 2004

Colectivo	% de afiliación a través de la nómina
Tierra	67,80
Tripulantes Pilotos	100
Oficiales Técnicos de a Bordo	100
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	31,07

Notas:

a) Estos datos de afiliación se refieren a las cuotas de aquellas organizaciones sindicales que realizan su descuento en nómina a los trabajadores a través de IBERIA, existiendo otras cuotas, cuyos afiliados abonan directamente, por lo que se incrementarían los porcentajes antes citados.

b) Aunque la cuota sindical de los Tripulantes Técnicos no se abona a través de la nómina y, por consiguiente, no existen datos del grado de afiliación, podemos afirmar que prácticamente el 100% del colectivo de Pilotos está afiliado al Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (SEPLA) y el 100% del colectivo de Oficiales Técnicos de a Bordo lo está al Sindicato Español de Oficiales Técnicos de Vuelo (SEOTV).

c) Habría que resaltar que se han promovido elecciones sindicales para renovar a todos los miembros de la Sección Sindical de SEPLA en IBERIA.

6.1.12.2 Convenios Colectivos y Expedientes de Regulación de Empleo (ERE)

IBERIA articula las relaciones laborales con sus trabajadores en cuatro Convenios Colectivos, uno de tierra y tres de vuelo, cuya vigencia se ha mantenido hasta el 31 de diciembre de 2004:

- Convenio Colectivo del Personal de Tierra
- Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos
- Convenio de Oficiales Técnicos de a Bordo
- Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros

En el 2005 se realizará una **negociación de los Convenios Colectivos de Tripulantes Pilotos, Tripulantes Cabina de Pasajeros y Personal de Tierra**, ya que el de Oficiales Técnicos de a Bordo, tal y como se ha citado anteriormente, se prorrogó durante el año 2004. Asimismo, se abordará la adaptación de los Ordenamientos Laborales de los Grupos Profesionales de Administrativos y Agentes de Servicios Auxiliares de Tierra, en los que se tratará de implementar las medidas contempladas en el Plan Director 2003-2005 para que puedan seguir vigentes

durante varios años, para lo cual se mantienen reuniones periódicas con el fin de impulsar dichas negociaciones en el caso de TCP y personal de tierra. Cabe destacarse lo siguiente:

- El actual Convenio Colectivo del Personal de Tierra mejora lo estipulado por ley en algunos aspectos, como el aumento del número de horas asignadas a los representantes para actividad sindical. Desde la entrada en vigor en 2001 del Convenio Colectivo del personal de Tierra, IBERIA ha pactado la transformación de 1.982 contratos fijos a tiempo parcial a tiempo completo. En particular, en 2004 se han llevado a cabo en Tierra 93 transformaciones de contratos a tiempo parcial a tiempo completo y 70 transformaciones de contratos eventuales de TMA a contratos fijos a tiempo completo. También cabe destacarse las 201 transformaciones de TCP a tiempo completo llevadas a cabo en 2004. De igual forma, para 2005 se encuentran comprometidas un total de 347 transformaciones.
- Por lo que se refiere a los Tripulantes Pilotos, en 19 de julio de 2001, se dictó Laudo Arbitral en el conflicto planteado entre la Empresa y la Sección Sindical de SEPLA, con motivo de la negociación del VI Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2004.

IBERIA, con acuerdo de los representantes de los trabajadores afectados, solicitó a la Dirección General de Trabajo la **ampliación del Expediente de Regulación de Empleo 72/01** aprobado el 26 de diciembre de 2001, motivado por la persistencia de las causas organizacionales y productivas que dieron lugar a su solicitud y al incremento de la competencia dentro del sector y aparición de medios alternativos de transporte. Con fecha 23 de diciembre de 2002, la Dirección General de Trabajo aprobó dicha ampliación hasta el 31 de diciembre de 2004. Con fecha 16 de diciembre de 2004, la Dirección General de Trabajo ha autorizado hasta el 31 de diciembre de 2007 la prórroga del actual Expediente de Regulación de Empleo de IBERIA, para los colectivos de Tierra, Tripulantes de Cabina Pasajeros y Oficiales Técnicos de a Bordo con cuyos representantes IBERIA había alcanzado un acuerdo. Durante el año 2004, se acogieron a las medidas recogidas en este Expediente los siguientes trabajadores:

Tabla 24. Medidas recogidas en el Expediente de Regulación de Empleo y número de trabajadores afectados

Colectivo	Modalidad			Total
	Prejubilación	Recolocación diferida	Novación contrato	
Tierra nacional	426	15		441
TCP	124	71	144	339
Piloto	-	-	-	-
OTB	13	-	-	13
PVT TCP	33	2	-	35
PVT piloto	-	-	-	-
PVT OTB	3	-	-	3
Total colectivos (nº)	599	88	144	831
Total colectivos (%)	72	11	17	100

También es significativo mencionar los **acuerdos de flexibilidad y productividad** establecidos en 2004.

Tabla 25. Características de acuerdos de flexibilidad en IBERIA en 2004

Grupo laboral	Principales características de flexibilidad por grupos laborales
Personal de Tierra	Dadas las especiales características de la actividad de Mantenimiento en cuanto a la fluctuación de las cargas de trabajo y la atención que debe prestarse a las obligaciones contraídas con terceros, la Comisión Negociadora del XV Convenio Colectivo del personal de Tierra llegó a un Acuerdo en diciembre de 2003, para acometer una serie de medidas de flexibilidad o productividad, cuyo objetivo sea realizar la producción de forma ágil y dar un servicio adecuado a las necesidades de la línea, que afecta al Colectivo de Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves (TMA), cuyas medidas, integradas en el texto del Convenio Colectivo, se basan en la redistribución de la jornada, la cesión de festivos y la implantación del mantenimiento a requerimiento. Durante el año 2004, ha estado operativa una Comisión de Seguimiento, integrada por representantes de la Empresa y de los Trabajadores, para velar por el correcto cumplimiento del contenido de este Acuerdo.
Tripulantes Técnicos	La prórroga del Convenio Colectivo de Oficiales Técnicos de a Bordo permite tener la máxima flexibilidad y productividad de este colectivo. Respecto a Tripulantes Técnicos se está pendiente de la negociación del VII Convenio Colectivo.
Tripulantes Cabina Pasajeros	Tras la implantación del nuevo Servicio a Bordo el 1 de marzo de 2004 se llegó a un acuerdo con los representantes de los trabajadores que posibilitó, no sólo la reducción del número de Tripulantes de Cabina Pasajeros por avión en los vuelos en que se implantó el Servicio a Bordo de Pago, sino también en los restantes vuelos de corto y medio radio que continuaban prestando el Servicio a Bordo tradicional.

6.1.12.3 Resolución de conflictos

Los Convenios Colectivos establecen mecanismos internos de resolución de conflictos. Destacan la Comisión Mixta para el Personal de Tierra y la Comisión de Interpretación y Vigilancia, para el Personal de Vuelo, así como la Comisión de Resolución de Conflictos para el grupo de Pilotos. Asimismo, los trabajadores pueden plantear a estas Comisiones las reclamaciones laborales que estimen oportunas.

Durante el año 2004 no se ha producido ningún conflicto laboral significativo a nivel de compañía.

Es preciso destacar que IBERIA ha identificado, en el estricto respeto a sus valores, la necesidad de articular una pauta de actuación para posibles situaciones de **acoso laboral o mobbing**, a fin de investigar las denuncias que se puedan producir y tomar las medidas correspondientes. En este sentido, la compañía ha desarrollado un Protocolo interno de actuación articulado en tres fases, de denuncia, investigación y resolución. En caso de estar ante una presunta situación de acoso moral, se dará traslado al órgano sancionador, al objeto de que éste incoe el preceptivo expediente disciplinario y en coordinación con el Servicio Médico de la Compañía, se adopten las medidas necesarias para garantizar la salud psíquica del afectado.

6.1.13 Beneficios sociales para empleados

Los beneficios sociales ofrecidos por IBERIA a sus empleados:

- **Fondo Solidario:** se destina a atender necesidades sociales como ayudas a estudios, campamentos, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales o gastos por enfermedad. Se financia entre la empresa y el trabajador al 50%, salvo para el colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros, en que la aportación del trabajador se establece en un 0,4% sobre el sueldo base y la empresa contribuye con una cantidad fija.
- **Fondos sociales de Tierra y de Vuelo:** se financia al 50 % por la empresa y el trabajador. Este fondo se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de Vuelo, cubre también las prestaciones de incapacidad temporal de larga duración y fallecimiento.

- **Concierto Colectivo de Vida:** es un seguro que contempla indemnizaciones por fallecimiento e invalidez permanente. En el caso del personal de Vuelo cubre también la contingencia de pérdida definitiva de licencia. Se financia en un 60% por la empresa y en un 40% por el trabajador.
- **Fondo Mutual de Tripulantes Pilotos:** este fondo se financia mediante una aportación del 1 % por parte de los trabajadores y de un 8,90 % por parte de la empresa, de la base reguladora establecida. Las prestaciones son jubilación, invalidez y fallecimiento.
- **Préstamos para la adquisición de viviendas:** IBERIA concede préstamos a los empleados para la adquisición de viviendas. El número de préstamos a conceder anualmente podrá llegar hasta el 4% de la plantilla fija a 31 de diciembre del año inmediato anterior, de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros.
- **Cobertura sanitaria:** IBERIA realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados.

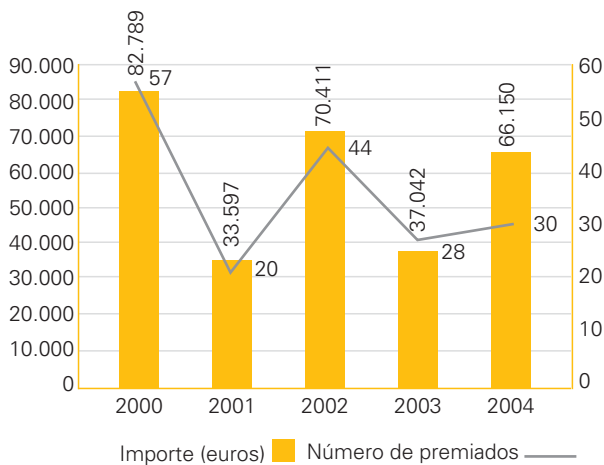
6.1.14 Reconocimiento del personal

Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua, IBERIA tiene establecido un sistema de reconocimiento del personal para todos sus empleados basado en las sugerencias individuales o de grupo, y el reconocimiento de actuaciones excepcionales. Además, el apartado de sugerencias comprende tanto las innovaciones técnicas, como las sugerencias de procedimientos. Las actuaciones excepcionales son aquellas caracterizadas por un elevado espíritu de entrega.

La gestión del sistema corresponde al **Comité de Reconocimiento**, órgano instituido por la Dirección de la empresa para impulsar y coordinar todo lo referente a la política de reconocimiento. A este órgano le corresponde aprobar los premios a las sugerencias y a las actuaciones excepcionales.

Los premios están relacionados con la rentabilidad producida por la propuesta de mejora y van desde la felicitación por el Comité de Reconocimiento, **hasta un premio económico de 6.250 €**. La siguiente tabla muestra los premios repartidos en los últimos años:

Tabla 26. Relación de premios del programa de sugerencias



6.1.15 Asociaciones

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

6.1.15.1 Club Iberia

Fundado en 1958, el Club Iberia es una asociación sin ánimo de lucro para empleados del Grupo IBERIA que tiene como misión fomentar las actividades lúdicas entre sus afiliados. Cuenta con su propia Junta Rectora y con unos 10.500 socios, de los que 1.500 son jubilados. Su presupuesto se nutre principalmente de las cuotas de 2,9 € mensuales de los socios y de la aportación anual de la compañía.

IBERIA también colabora con el Club cediéndole locales para sus oficinas y facilitándole la comunicación interna con todos los empleados a través de Intranet. La aportación de IBERIA al Club en 2004 fue de 84.430 €.

Las actividades desarrolladas en el Club Iberia se extienden al ámbito del **deporte**, el **turismo** y la

cultura, entre otros. Para hacer llegar a todos los socios la información relativa al Club, además de la Intranet, el Club edita una revista en verano, Navidad y Semana Santa, con información sobre las actividades organizadas. La información se complementa con boletines especiales.

Entre las actividades desarrolladas por el Club durante 2004, hay que destacar la participación de tres equipos de la compañía en una nueva edición del Raider's Trophy, el mayor campeonato de aventura entre empresas nacido en 1992, consiguiendo en esta ocasión magníficos resultados, ya que ha sido ganadora absoluta con los equipos femeninos y expertise, tras competir durante tres días con otros 42 equipos de más de 20 empresas participantes.

6.1.15.2 Asociación de Veteranos

La Asociación de Veteranos de IBERIA, creada en 1972, organiza cursos, actividades deportivas, talleres, jornadas de cine, exposiciones, conferencias, juegos recreativos, viajes y excursiones para empleados jubilados y para aquellos que lleven trabajando en IBERIA más de 15 años, con el objetivo de mantenerles en contacto con sus antiguos compañeros y con asociaciones de veteranos de otras compañías. La Asociación de Veteranos de IBERIA cuenta a fecha de cierre de esta publicación, con más de 8.500 afiliados.

Todas las actividades tienen amplia difusión a través de los tres medios con los que mantenemos activa nuestra relación con los socios:

- La Revista *Iberiviación Veteranos* de periodicidad trimestral
- Dos páginas web: <http://perso.wanadoo.es/veteranos> e *lbróxima*.

Próximamente se impartirán en los locales de la Asociación cursos de iniciación a la informática, Internet y correo electrónico para los socios. También se ha iniciado la colaboración con IBERIA en el proyecto Iberia Personas, facilitando a nuestros asociados la clave de acceso, lo cual, unido a los mencionados cursos, les dará la posibilidad de gestionar sus propios billetes.

6.2 Los proyectos de Acción Social que impulsa IBERIA

Objetivo: ofrecer un apoyo continuado a entidades de interés social mediante programas relacionados con el acceso al empleo de las personas discapacitadas, el voluntariado de sus empleados, el transporte de pasajeros necesitados de algún tipo de ayuda y la cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria.

Acciones desarrolladas: aportación de casi 4 millones de € a la APMIB; apoyo a proyectos de acción social en países en vías de desarrollo a través de Mano a Mano; Campaña de Navidad "Puja por ellos"; continuación de proyectos iniciados en años anteriores tales como la reagrupación familiar de Cruz Roja o Special Olympics; patrocinio de actividades sociales en casi 8 millones de €.

Acciones futuras: apertura de nuevos canales de colaboración con instituciones de carácter social; aseguramiento de la sostenibilidad de los proyectos que Mano a Mano y APMIB llevan a cabo; implantación de medidas para el seguimiento y vigilancia de principios del Global Compact, incremento, en la medida de lo posible, de las aportaciones actuales a proyectos de carácter social; establecimiento de un acuerdo de colaboración con Bomberos en Acción y Bomberos sin Fronteras.

La acción social de la compañía se desarrolla actualmente en colaboración con cuatro grupos de interés fundamentales:

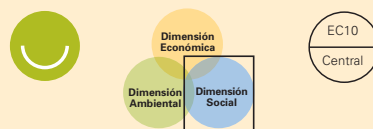
Tabla 27. Nuestros grupos de interés social y los proyectos llevados a cabo

Grupo de interés	Proyecto
Empleados	Mano a Mano, APMIB, Special Olympics, Campaña de Navidad
Clientes	C. Roja Española, Special Olympics
Proveedores*	Campaña de Navidad.
Instituciones	Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), Ministerio de Asuntos Sociales, Organización Nacional de Transplantes (ONT), Fundación Ilusiones, Fundación Miguel Ángel Blanco y Fundación Crecer Jugando, entre otros.

* El desarrollo de proyectos en colaboración con proveedores se ha empezado a llevar a cabo a partir de 2004 con la Campaña de Navidad.

La aportación de IBERIA a los proyectos de acción social ha ascendido en 2004 a un total de 4.542.316 €, considerando las aportaciones dinerarias y en especie.

4,54 millones de euros en aportaciones sociales en 2004



Aportaciones de IBERIA a causas sociales (euros)

Tabla 28. Aportaciones sociales realizadas por IBERIA en 2004

Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (euros)
Mano a Mano	Envío de 200 toneladas de ayuda	-	506.000
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (18 billetes)	-	33.000
	Gestión y supervisión de proyectos en el extranjero (11 billetes)	-	35.000
	Beneficios Venta a Bordo abril/mayo	2.576	-
	Donación del premio otorgado por el Colegio Asociación de Ingenieros ICAI a D. Fernando Conte	6.150	-
	Donación para financiación de obras en el Centro de Acogida de Niñas en Lima, Perú	6.000	-
	Campaña de Navidad 2004 "Puja por ellos"	41.753	-
APMIB	Donación de billetes de avión para gestión de proyectos	-	5.382
	Ayuda anual a Fondo Perdido	72.121	-
	Donación para financiación de las obras de rehabilitación en la Residencia de Tiempo Libre de Granada (Fund. Tutelar APMIB)	36.000	-
	Campaña de Navidad 2004 "Puja por ellos"	41.753	-
	Donación del premio otorgado por el Colegio Asociación de Ingenieros ICAI a D. Fernando Conte	6.150	-
	Otros donativos	26.657	-
	Facturación IB Contratos	2.785.150	-
Special Olympics	Donación	6.000	-
Asociación Española de Cooperación Internacional	Colaboración en todas sus actividades y proyectos	-	540.900
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Colaboración con más de 1.500 ONG y otras entidades sociales acreditadas por el Ministerio	-	97.000
Cruz Roja	Donación	600	-
	Proyectos Reagrupación Familiar	-	61.000
Asociación Española Contra el Cáncer	Donación	600	-
Campaña "Un Juguete, Una Ilusión"	Colaboración para envío de juguetes y ludotecas	-	14.300
Fundación Ilusiones	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos	-	30.050
Fundación Miguel Ángel Blanco	Colaboración en las actividades de la Fundación	-	6.010
Xunta de Galicia	Colaboración con la Consellería de Inmigración	-	24.000
11-M	Envíos y traslados de familiares y féretros	-	132.933
Adoptantis	Colaboración en los Encuentros "Infancia, adopción e inmigración: el reto de una nueva sociedad"	1.500	-
Bomberos Sin Fronteras	Envío de 1.300 kg de carga	-	3.030
Amnistía Internacional	Premio Embajador de Conciencia 2004 (1 billete)	-	600
Fundación Casa de la Luz	Misión humanitaria en Mauritania (2 billetes)	-	4.400
Fundación para la Diabetes	Colaboración en especie (2 billetes)	-	2.200
Universidad de Michigan	Departamento de Neurología (1 billete)	-	2.300
Campaña Navidad 2004	Billetes de avión para la Tómbola Solidaria (6 billetes)	-	11.200
Total		3.033.010	1.509.305
Total aportaciones dinerarias y en especie			4.542.316

6.2.1 Empleados

6.2.1.1 Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia

La APMIB facturó a IBERIA por sus servicios en el 2004 un total de 2,8 millones de €, dando trabajo a 457 personas minusválidas

La Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia (APMIB), creada en 1977, se centra en la **protección, asistencia, previsión educativa e integración social de todos los minusválidos** físicos, psíquicos y sensoriales, hijos o pupilos de trabajadores dentro de la plantilla de IBERIA. La Junta Directiva de la APMIB está formada íntegramente por trabajadores de IBERIA, contratándose también personal de apoyo ajeno a la compañía, como son educadores, fisioterapeutas y personal administrativo, entre otros. Los datos de 2004 se muestran a continuación:

Tabla 29. Plantilla de la APMIB

Total Plantilla APMIB:	589 personas
Personal de apoyo:	132
Personal discapacitado:	457
Personal discapacitado de la APMIB año 2004:	
Total empleados:	457 (100%)
Fijos:	334 (73%)
Temporales:	114 (25%)
Eventuales:	9 (2%)

La APMIB dispone de 7 centros de atención especializada, cada uno de ellos con funciones y objetivos diferenciados. En la actualidad, la Asociación acoge a **más de 2.200 personas** en sus Centros de Formación, Ocupacionales, Centros Especiales de Empleo, de Rehabilitación y de Salud, localizados en Madrid, Barcelona, Málaga, Las Palmas y Tenerife. A través de estos centros se da servicio a todos los minusválidos mediante actividades de rehabilitación, psicomotricidad, logopedia, atención psicológica, formación, trabajo vía ocupación, trabajo vía empleo, deporte, ocio y residencia. Entre dichos instalaciones cabe citarse el Centro de Día para discapacitados severos que la Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA ha incorporado a su centro asistencial de Colmenar Viejo.

En la actualidad, **IBERIA es el principal cliente del Centro Especial de Empleo de la APMIB**, donde se realizan actividades tales como, a modo de ejemplo, el estuchado de los cubiertos o auriculares. Asimismo, la Asociación también presta a la compañía servicios informáticos, de mensajería, lavandería, imprenta y jardinería entre otros. No obstante, el objetivo previsto es que pueda aumentar su actividad con otras empresas para favorecer su independencia respecto de IBERIA.

Figura 13. Desglose facturación de la APMIB a IBERIA durante el año 2004

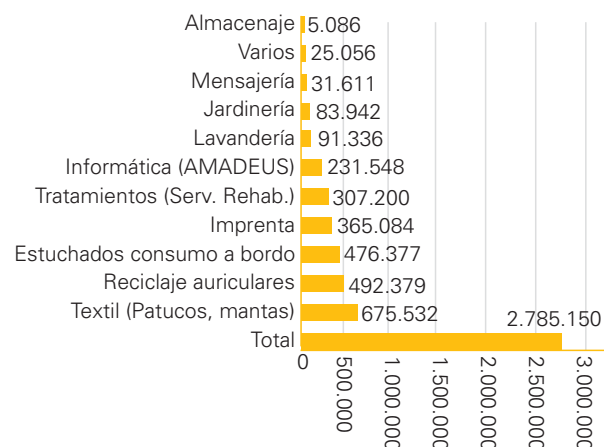


Tabla 30. Aportaciones de IBERIA y sus empleados a la APMIB y a la Fundación Tutelar. 2004

Tipo de aportación año 2004	euros
Aportación dineraria de la compañía (A)	2.967.831
- Ayuda anual a fondo perdido	72.121
- Facturación de IBERIA por contratos	2.785.150
- Donación a la Fundación Tutelar APMIB	36.000
- Donaciones	26.657,29
- Importe donado por el presidente de IBERIA, Fernando Conte, del premio Javier Benjumea, que le fue otorgado por el Colegio Asociación Ingenieros ICAI	6.150
- Campaña Navidad 2004 - Subasta/Tómbola/Mercadillo	41.753
Aportación en especie de la compañía (B)	5.382
- Donación billetes de avión	5.382
Aportación empleados de IBERIA (C)	872.937
- Fondo Solidario Interno Tierra	288.486
- Convenio Colectivo Vuelo	584.451
Total (A+B+C)	3.846.150

Por otro lado, IBERIA realiza una aportación de dinero anual con carácter institucional y presta su ayuda en actividades puntuales como es la investigación en el mundo de las discapacidades que promueve la Fundación Tutelar de la APMIB, creada en 1997 con tres objetivos fundamentales: la atención residencial, la formación y el fomento de la investigación en el ámbito de la incapacidad.

Durante el año 2004, esta Fundación ha desarrollado diversas actividades entre las que cabe destacar:

- Desarrollo del Proyecto "Larroja" para la rehabilitación y reforma de los catorce apartamentos que fueron donados por IBERIA en el año 2002 con el objetivo de convertirse en residencia de vacaciones y tiempo libre para el colectivo minusválido. La compañía IBERIA ha colaborado durante el año 2004, con 36.000 € para este proyecto.
- Concesión de una beca de investigación dotada con 6.010 €.
- Realización de actividades formativas para los padres de discapacitados y profesionales del sector.

A continuación se resumen las aportaciones de IBERIA a la APMIB durante el pasado año.

6.2.1.2 Mano a Mano

Más de 1.200 toneladas de ayuda humanitaria transportadas en los últimos 11 años, y 200 toneladas en 2004

Más de 117.000 € recaudados en 2004 para iniciativas sociales

Mano a Mano se fundó en 1994 gracias a la iniciativa de empleados de IBERIA, empresa que desde entonces colabora desinteresadamente con esta ONG. Esta organización no gubernamental fue creada con un objetivo fundamental: aprovechar los recursos de la compañía para enviar ayuda humanitaria, gracias al aprovechamiento de los espacios libres que quedan en la bodega de los aviones o en los equipajes de tripulantes de cabina, a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales tales como terremotos, huracanes, inundaciones, o también afectados por guerras y entregar esa ayuda sin intermediarios, según su propio nombre indica, de mano a mano. En principio, la ayuda se envía a los países más necesitados de aquellos a los que vuela la compañía, aunque IBERIA ha programado vuelos especiales a otros destinos en situaciones importantes.

Esta organización no tiene ningún gasto de administración ya que todos los que trabajan en ella son **voluntarios** que tienen una relación laboral directa con IBERIA o tienen algún familiar en la compañía.

En sus ya **11 años de vida**, Mano a Mano ha repartido más de 1.200 toneladas de ayuda humanitaria en forma de alimentos, ropa, calzado, material sanitario, material escolar y juguetes entre otras cosas. Sólo durante el pasado año 2004 se transportaron cerca de 200 toneladas de ayuda: 170.000 kg. para proyectos que ya están en marcha por todo el mundo, 15.000 kg. de ayuda en emergencia para paliar los daños del Huracán Jeanne en la República

Dominicana y 5.000 kg. más, transportados personalmente a través de los tripulantes de IBERIA a diferentes países en el mundo.

Por otra parte, Mano a Mano también dispone de ingresos que provienen en su mayoría de donativos y aportaciones que sus socios hacen anualmente. En el año 2004 se han recaudado más de 117.000 €. Este dinero se ha invertido, básicamente, en proyectos llevados a cabo en España, Argentina, Cuba, Ecuador, Guinea Ecuatorial, Nicaragua, Perú y Venezuela. Las aportaciones concretas se recogen a continuación:

Tabla 31. Apoyo financiero de IBERIA a organizaciones sociales a través de Mano a Mano

Entidades y Proyectos	Importe (euros)
Proyecto de Quilmes, (Buenos Aires) Argentina.	5.056
Parroquia Espíritu Santo y Guardería, (La Habana) Cuba.	10.516
Parroquia Santa Rosa de Lima, (La Habana) Cuba.	837
Asociación Mujer Chambeña - Guardería de Chambo, Ecuador.	25.186
San Vicente de Pau - Orfanato, (Quito) Ecuador.	3.397
Fundación Reina de Quito, Ecuador	3.727
Fundación Damas "BACA ORTIZ" - Hospital niños, (Quito), Ecuador.	433
Ayuda niña ecuatoriana operada en España y de regreso a su país. Ayuda para aparatos ortopédicos y alimentación.	917
Donación Sr. Albite, (Madrid) España.	10.311
Donación a "BASIDA", (Madrid) España.	1.500
Pozo del Tío Raimundo - TALLER COSTURA, (Madrid) España.	5.849
Campamento niños oncológicos "BARRESTSTOWN", (Madrid) España.	600
Asociación "CEPRI" – Niños autistas, (Madrid) España.	1.500
Asociación proyecto "REDES", (Madrid) España.	300
Ciudad de la Alegría, India.	100
Marcha contra la Explotación Infantil, (Madrid) España.	3.000
Colegio Santa Teresita, (Malabo), Guinea Ecuatorial.	5.047
Parroquia San Fernando, (Malabo) Guinea Ecuatorial.	597
Colegio Batete, (Batete) Guinea Ecuatorial.	200
Monjas Caridad LOVA, (Malabo) Guinea Ecuatorial.	100
Hijas de la Caridad, (Micromesen) Guinea Ecuatorial.	2.500
Colegio HOLA-HOLA, (Malabo) Guinea Ecuatorial.	1.540
Colegio Español, (Malabo) Guinea Ecuatorial.	722
Parroquia Santa Anita, (Lima) Perú.	3.303
Ciudad de los Niños de la Inmaculada, (Lima), Perú.	2.200
Hogar Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, (Lima) Perú.	26.367
Hogar Ermelinda Carrera, (Lima) Perú.	1.500
Hermano Yagüe, (Lima) Perú.	500
Total	117.812

(i) Niños: intervenciones quirúrgicas y asistencia médica en hospitales españoles

Once niños, de entre 1 y 10 años, intervenidos en hospitales españoles durante 2004 gracias a Mano a Mano

Durante todos estos años y gracias a la colaboración de IBERIA, niños de diferentes países tales como Mauritania o Guinea Ecuatorial han sido trasladados a España para ser intervenidos quirúrgicamente. Estos niños junto con sus familias viajan a España gracias a los **billetes de avión donados** por la compañía. Una vez en nuestro país, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria durante su estancia en España. La mayoría de ellos son operados con éxito y vuelven a su país totalmente recuperados. En el año **2004** se han donado 18 billetes para este proyecto, por un valor total de **33.000 €**, gracias a lo cual once niños de entre 1 y 10 años han sido intervenidos en diferentes hospitales españoles.

(ii) Proyectos de ayuda al desarrollo

En algunos de los países a los que vuela IBERIA se llevan a cabo proyectos de ayuda al desarrollo que tienen mayor o menor duración en el tiempo dependiendo de los recursos disponibles y del coste total del proyecto. En estos casos se envía ayuda humanitaria periódicamente y se financian programas concretos de cooperación. Mano a Mano cuenta con 17 delegaciones en diferentes sedes de IBERIA.

Entre todos los **proyectos** llevados a cabo en el pasado por esta ONG en colaboración con IBERIA, se pueden **destacar**:

- **Hogar del Niño San Vicente de Pau (Ecuador):** San Vicente de Pau es un centro de acogida para los niños sin medios o sin familia, cuya actividad principal es la protección y formación integral de menores. El hogar ofrece un ambiente familiar a los niños huérfanos, abandonados y provenientes de hogares desorganizados. Actualmente, el hogar acoge a 140 niños, treinta de ellos tienen de 0 a 2 años y los restantes de 2 a 18 años. El número de niños crece anualmente y su ingreso se registra particularmente por las siguientes causas: orfandad total o parcial, abandono total, paterno o materno, enfermedad

incurable de la madre, incapacidad del padre para criarlos o que su presencia constituya una amenaza para la integridad de los menores. IBERIA contribuye a este proyecto desde enero de 2003.

Un hogar que acoge a más de 140 niños

- **Panificadora 2000 en la Ciudad de los Niños (Perú):** la Ciudad de los Niños es un centro de acogida para el menor, situado en el cono sur de Lima, una de las zonas más pobres y deprimidas. Actualmente, acoge a 520 niños entre 2 y 18 años; y a 12 jóvenes que ya han terminado su escolaridad y asumen en estos momentos tareas productivas. A estos jóvenes se les ofrece residencia, educación e integración laboral en talleres ocupacionales. IBERIA contribuye a este proyecto desde enero de 2003, siendo destacable que todas las donaciones realizadas se han transportado vía carga, en aviones de IBERIA, en un total de doce envíos.

Un proyecto que garantiza la alimentación básica de más de 520 menores

- **Casa-cuna Hogar Virgen del Perpetuo Socorro (Perú):** la Casa-cuna es un centro de recogida de niñas, casi en su totalidad sacadas de la calle. Muchas de ellas han sido abandonadas, la gran mayoría maltratadas y otras tantas violadas. Actualmente, acoge a 170 niñas entre 4 y 18 años de edad. Este centro ha sido totalmente financiado por Mano a Mano, habiéndose comenzado su construcción en 2002 con 30.000 € de aportación inicial, gracias al premio al voluntariado recibido por la presidenta de la ONG, María Alventosa, en reconocimiento a las prestaciones de Mano a Mano en el apartado de pobreza e integración social.

Un hogar para 170 niñas de entre 4 y 18 años de edad

- **Hospital Cayetano Heredia:** este hospital es una institución del Ministerio de Salud que atiende a una población de cuatro millones de personas, de las cuales el 80 por ciento vive en una extrema pobreza. Al no contar con presupuesto oficial, su director general ha viajado a la Comunidad de Madrid para solicitar ayuda. A través de una estrecha colabora-

ción con Mano a Mano, ha conseguido donaciones de equipos hospitalarios que los próximos meses serán transportados e instalados en dicho hospital. IBERIA contribuye a este proyecto desde 2003.

Dotación de medios para un hospital que atiende a una población de 4 millones de personas

- **Proyecto de Cooperativa de pesca artesanal (Guinea Ecuatorial):** en la ciudad de Malabo se ha aportado financiación dando medios de pesca a 20 familias, proporcionándoles un cayuco con motor y un congelador para cada grupo de 10 pescadores.
- **Construcción de 105 viviendas (Honduras):** se ha colaborado a financiar las destinadas a las familias afectadas por el huracán Mitch, gracias a la colaboración económica de IBERIA.
- **Construcción de un colegio público (El Salvador):** se está gestionando en terrenos donados por las autoridades del país.

Éstos sólo son algunos de los muchos programas que se llevan a cabo anualmente gracias a la colaboración de IBERIA con Mano a Mano.

A lo largo del 2004 también hay que destacar las siguientes actuaciones:

- En octubre se inauguró la **guardería "Mi pequeño mundo"** en Chambo, Ecuador. Guardería financiada a medias por Mano a Mano y el Ayuntamiento de Madrid.
- María Alventosa, presidenta de Mano a Mano, ha donado los ingresos por la venta de su libro "En Azul" para **financiar becas de estudio** para los niños de la Fundación Reina de Quito en Ecuador.
- **Reconstrucción del techo de la Casa de Acogida** de las Hijas de María Inmaculada en Comas, Lima, Perú. IBERIA ha aportado 6.000 € para la financiación de las obras.
- **Donación de 11 billetes de avión** para la gestión y supervisión de los proyectos desarrollados por Mano a Mano en Argentina, Cuba, Perú y Guinea Ecuatorial, por un valor total de **35.000 €**.

De igual forma, IBERIA ha aportado a Mano a Mano durante 2004 otras partidas dinerarias, entre las que cabe destacar la donación de los beneficios de la

venta a bordo de los meses de abril y mayo de 2004 (2.576 €), la recaudación de 41.753 € en la Campaña de Navidad 2004 y la donación del Presidente de IBERIA, Fernando Conte, del 50% de la dotación económica del premio Javier Benjumea (6.150 €).

Donación de IBERIA de 61.000 € en 2004
Nuestros clientes Iberia Plus han aportado más de 9.000 € en el pasado ejercicio

6.2.2 Clientes

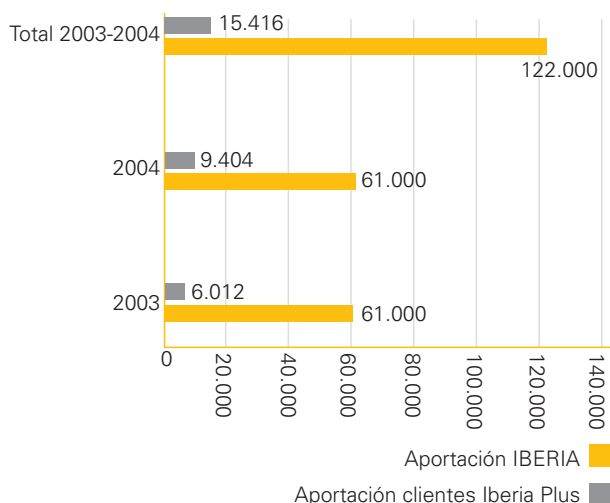
6.2.2.1 Cruz Roja

Tanto la legislación humanitaria internacional como los Convenios y Acuerdos Internacionales al servicio de los derechos humanos (por ejemplo, el Convenio de Ginebra de 1949) requieren del fomento de la **reunificación de las familias dispersas**. Hay que señalar que actualmente la principal causa de la separación familiar es de tinte económico.

Con el objetivo de contribuir a salvar las diferencias, Cruz Roja ha impulsado un proyecto de Reagrupación Familiar. Para dotar de apoyo financiero a dicho proyecto, IBERIA ha dado la posibilidad de colaborar en este programa a sus clientes titulares del Programa de Fidelización **Iberia Plus**, que pueden ceder sus puntos a IBERIA que los donará en forma de billetes a Cruz Roja, tanto para el caso de puntos en vigor, como para aquellos puntos que se encuentren a punto de caducar en el momento de la cesión. Dicho apoyo se materializó con la firma en 2003 de un acuerdo entre ambas organizaciones. Por tanto, a través de este acuerdo se pretende facilitar la reagrupación familiar de personas refugiadas, desplazadas o inmigrantes que están separadas y carecen de medios económicos para reunirse.

Como anticipo de la aportación prevista por los titulares de Iberia Plus, IBERIA ha abierto una cuenta de crédito para la emisión de documentos aéreos de pasaje a Cruz Roja. Durante los años **2003 y 2004**, la compañía ha financiado este proyecto con la cantidad total de **122.000 €**. En particular, a lo largo del año 2004, los titulares de Iberia Plus han colaborado con puntos por un valor de **9.404 €**. Las aportaciones de los últimos años se muestran a continuación.

Figura 14. Aportaciones de los titulares Iberia Plus al proyecto de Reagrupación Familiar



Durante estos dos años de colaboración, se ha reagrupado a un total de 53 personas, 25 hombres y 28 mujeres, de múltiples países latinoamericanos y africanos incluyendo, por ejemplo, Colombia, República Dominicana, Argentina, Ecuador o Cabo Verde. Debido a la gran demanda que ha tenido este programa, el acuerdo de colaboración entre Cruz Roja e IBERIA se renovará de nuevo el presente año.

Por otro lado, IBERIA ha realizado una donación adicional a Cruz Roja de 600 € para colaborar en otros proyectos.

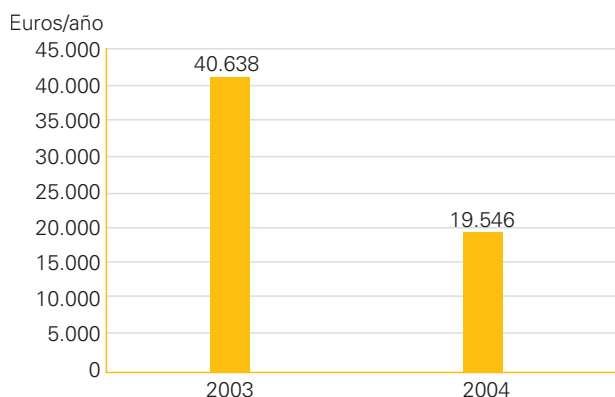
6.2.2.2 Special Olympics

La compañía IBERIA comenzó su aportación a Special Olympics con un **plan de recaudación de monedas** en sus vuelos internacionales. La colaboración de IBERIA se basa en canalizar las ayudas que

los clientes de la compañía aportan a Special Olympics, ya que los pasajeros de los vuelos internacionales de IBERIA pueden entregar a esta organización las monedas extranjeras que no vayan a utilizar en el futuro. Para ello, durante el vuelo se reparte un sobre con el logotipo de Special Olympics, en el que los pasajeros pueden depositar esas monedas si así lo desean. Este programa se hace posible gracias a las tripulaciones de IBERIA que, con su colaboración diaria, se encargan de la recogida y envío puntual de todos los sobres recogidos a bordo de los vuelos de la compañía. Durante el **año 2004**, IBERIA ha recaudado 19.546,13 €, cantidad muy significativa a pesar de la reducción respecto de ejercicios anteriores como consecuencia de la entrada del euro.

La recaudación total desde el principio de la colaboración en 1998 ha sido de 448.092 €. Hay que señalar que IBERIA ha realizado una donación adicional de 6.000 € en 2004.

Figura 15. Evolución de la recaudación en IBERIA para el programa Special Olympics



Special Olympics es una organización sin ánimo de lucro que fue creada en 1968 por Eunice Kennedy Shriver para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica por medio del deporte. En la actualidad, esta organización, reconocida por el Comité Olímpico Internacional, está presente en más de 160 países con más de un millón y medio de deportistas adheridos. Special Olympics se constituye en España en 1990 y actualmente está presente de forma organizada en todas las Comunidades Autónomas, desarrollando la incorporación diaria al deporte de más de 13.000 personas.

6.2.3 Proveedores

6.2.3.1 Campaña de Navidad "Puja por ellos"

Más de 83.000 € recaudados, que serán repartidos a partes iguales entre la APMIB y Mano a Mano

Durante la Navidad 2004, al igual que el año anterior, y bajo el lema "Puja por ellos", IBERIA quiso aprovechar las fiestas navideñas para desarrollar una campaña cuyo objetivo fundamental es la recaudación de fondos de ayuda para financiar los proyectos que la Asociación de Padres con Hijos Minusválidos de Iberia y la ONG Mano a Mano, desarrollan a lo largo de todo el año.

En esta ocasión la compañía quiso que, además de los **empleados** de IBERIA, también pudieran participar los **proveedores**, con los que nunca se había realizado una acción solidaria de este tipo. Y gracias a la colaboración de más de 90 proveedores de IBERIA, se ha podido dar opción a los trabajadores de la compañía a colaborar en este proyecto: más de 30 voluntarios nos han ayudado en la organización y desarrollo del evento y cerca de 1.700 han participado activamente en esta campaña. La participación de los empleados de IBERIA ha sido magnífica.

La **recaudación total** de esta campaña ha sido de **83.507 €**, que se repartirán a partes iguales entre la Asociación de Padres con hijos Minusválidos y Mano a Mano.

6.2.4 Instituciones

Más de medio millón de euros en precios especiales en vuelos a ONG en 2004

Donación en 2004 de de 220 ludotecas para países en vías de desarrollo

IBERIA viene firmando desde hace años convenios con la Agencia Española de Cooperación Internacional y con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de los cuales ofrece descuentos especiales en sus vuelos a más de 1.500 organizaciones no gubernamentales que trabajan en sus ámbitos de actuación. En 2004 esta colaboración ha sido de **637.000 €** en billetes: 97.000 € para el Ministerio de Asuntos Sociales y 540.900 € para la A.E.C.I.

En algunos casos, y dependiendo del proyecto y la ayuda solicitada, IBERIA establece acuerdos de colaboración directa con este tipo de organizaciones, como puede ser el caso de Cruz Roja Española, Bomberos sin Fronteras, o Amnistía Internacional.

De entre todos los proyectos de acción social realizados por IBERIA en colaboración con instituciones, cabe destacar la campaña "Un juguete, una ilusión" y el acuerdo con la ONT, que se desarrollan a continuación.

6.2.4.1 Campaña "Un juguete, una ilusión"

Durante la segunda quincena de noviembre de 2004 se ha celebrado la quinta edición de la campaña solidaria "Un Juguete, Una Ilusión", organizada junto con **Radio Nacional de España**, por la Fundación Crecer Jugando, con el objetivo principal de recaudar fondos para el **envío de juguetes a niños de países del tercer mundo o en vías de desarrollo**, y para la puesta en marcha de Ludotecas en centros escolares de países como Nicaragua, Bolivia, México, Honduras, El Salvador, Irak, Pakistán o Marruecos. En el año 2004 se han recaudado 1.186.848 € que permitirán enviar **180.000 juguetes y poner en marcha 220 ludotecas** en un total de 14 países de África y América Latina. Cada ludoteca está dotada de 225 juguetes para niños de entre 2 y 14 años, que se instalarán en los centros escolares de los respectivos países para atender la demanda de los educadores que reiteradamente destacan el papel que desempeña el juego en la educación de los niños.

En todos los casos, las entregas se gestionan por ONG que trabajan en proyectos de atención a la infancia. IBERIA ha querido participar a través de un acuerdo de colaboración en el que se han aportado billetes de avión por un valor de 14.300 €, facilitando así, y financiando en parte, la entrega de los juguetes en algunos de los destinos a los que vuela la compañía. A cambio de nuestra colaboración, la Fundación Crecer Jugando donará a IBERIA seis ludotecas y 2.000 juegos unipersonales, que se entregarán a lo largo del año 2005, para los centros que Mano a Mano tiene en Latinoamérica.



En los desplazamientos realizados, el contenedor con el órgano o los órganos es recibido por la tripulación del avión, que lo custodiará hasta entregarlo, en el aeropuerto de destino, a la persona responsable de la ONT. En algunos desplazamientos, cuando el vuelo no es directo, el contenedor es recogido por personal de tierra de la compañía y conservado en un lugar adecuado hasta ser nuevamente embarcado en el vuelo correspondiente.

6.2.4.2 Convenio con la Organización Nacional de Trasplantes (ONT)

108 envíos de órganos para su trasplante en 2004

Desde hace más de 10 años IBERIA colabora desinteresadamente con la **Organización Nacional de Trasplantes** facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares. Gracias a la amplia cobertura de vuelos de IBERIA y la disponibilidad del personal tanto de tierra como de vuelo se consigue llevar a cabo esta colaboración de forma ágil y sin contratiempos.

Durante el año 2004 ha sido necesario el envío urgente de órganos extraídos para trasplante en 108 ocasiones, en todas ellas ha sido la Compañía IBERIA y sus filiales las que han realizado el traslado de acuerdo con el convenio de colaboración suscrito entre IBERIA y la ONT. Las causas del traslado fueron en las **108 ocasiones**, un órgano para trasplante.

En la mayoría de los casos, el equipo médico que realizará la intervención quirúrgica es el que se desplaza para la realización de la extracción de los órganos. En otras ocasiones, los órganos son extraídos por un equipo quirúrgico diferente al que lo implantará y el órgano debe ser enviado desde el hos-

pital donde se ha producido la donación, hasta el hospital donde se realizará el trasplante. Este desplazamiento debe ser rápido ya que los órganos, una vez extraídos, tienen un tiempo limitado de validez.

6.2.5 Patrocinio

A lo largo del año se firman numerosos convenios de colaboración con diferentes entidades. En la mayor parte de estos acuerdos, el importe asumido por IBERIA es compensado por la compañía a través de facilidades económicas en la emisión de documentos aéreos de pasaje y carga.

A través de las diferentes entidades patrocinadas, durante el año 2004 IBERIA ha invertido un **total de 7.895.584 €**: 773.260 € en instituciones de carácter social, 3.875.460 € en el apoyo al arte y la cultura, 1.435.433 € en educación, 1.241.520 € en desarrollo socioeconómico, 232.110 € en deporte, 114.100 € en salud, 92.051 € en entidades que promueven el turismo, 100.150 € en asociaciones de prensa y 31.500 € en otras entidades.

En el siguiente cuadro se especifican las entidades, fundaciones, y organismos públicos y privados con los que IBERIA ha establecido acuerdos de colaboración el pasado año, y las cantidades aportadas:

7,89 millones de euros en patrocinio en 2004

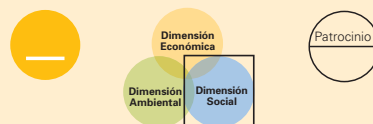


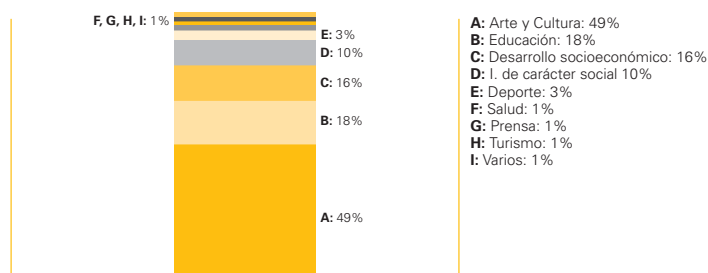
Tabla 32. Acuerdos de patrocinio durante el año 2004

Inversión total: 7.895.584 €	
Instituciones de carácter social	
Agencia Española de Cooperación Internacional	540.900
Cruz Roja Española	61.000
Fundación Crecer Jugando	14.300
Fundación Ilusiones	30.050
Fundación Miguel Ángel Blanco	6.010
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	97.000
Xunta de Galicia - Inmigración	24.000
Total	773.260
Arte y cultura	
Asociació Amics del Cinema (Premios Europeos de Cine)	90.000
Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera	24.000
Asociación Cultural Castell Peralada	27.045
Casa de América	71.024
Círculo de Bellas Artes	23.950
Consortio Museos de la Comunidad Valenciana	36.060
FORUM Culturas Barcelona 2004	1.803.036
Fundación BIACS (Arte Contemporáneo de Sevilla)	15.000
Fundación Cristóbal Gabarrón	51.060
Fundación Gala-Salvador Dalí	30.000
Fundación Gran Teatre del Liceu de Barcelona	144.240
Fundación Internacional de Música Antigua	30.000
Fundación Isaac Albéniz	60.100
Fundación José Martí	35.000
Fundación Juan March	75.000
Fundación Museo Guggenheim de Bilbao	142.303
I.C.A.A.	59.500
Instituto Cervantes	72.122
Ministerio de Cultura	815.000
Museo de Arte de Seattle	225.000
Museo del Prado	9.015
Museo Marítimo Ría de Bilbao	19.000
Orfeón Donostiarra	3.005
Semana Internacional de Cine de Valladolid	15.000
Total	3.875.460

Desarrollo socioeconómico	
ALCESTIS	103.000
Asociación Plan Estratégico Metropolitano de Barcelona	20.000
C.M.E.A.L.	30.000
Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano (CIDEU)	30.000
Círculo de Empresarios Vascos	3.606
Club de Madrid	120.000
F. Desarrollo Sostenido	36.000
F. Española de Municipios y Provincias	150.000
Fundación Alternativas	12.000
Fundación CIDOB	50.000
Fundación Consejo España - EEUU	16.227
Fundación COTEC	60.102
Fundación EOI	90.000
Fundación Euroamérica	37.855
Fundación Euroárabe	32.000
Fundación Francisco Largo Caballero	9.000
Fundación SISTEMA	13.700
FUNDESO	36.000
IESE/Instituto Estudios Superiores de Empresa	120.000
Instituto Europeo del Mediterráneo	60.000
Philantropos Consultores	6.000
Radio Nacional de España (III Congreso Int. Lengua Española)	43.000
Real Instituto Elcano de Estudios Internacionales y Estratégicos	85.000
Seniors Españoles para la Cooperación Técnica	18.030
VIA, Promoción Aeropuerto de Vitoria	60.000
Total	1.241.520
Educación	
Ayuntamiento de Granada (Premio Internacional de Poesía)	36.060
Caja de Ahorros de Extremadura (Salón de Otoño de Plasencia)	15.000
Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	12.000
Conferencia de Rectores Universitarios Españoles (CRUE)	37.800
Editorial Aguilar	6.000
Fundación Bosch i Gimpera	43.273
Fundación Carolina	894.040
Fundación CESOM (Centro de Estudios Superiores Oriente Medio)	24.000
Fundación CIDOB	50.000
Instituto de Empresa	6.300
Promociones Urabayen (Exposición Pintura Jóvenes Artistas)	10.000
Universidad Complutense de Madrid	12.000
Universidad de Alcalá	36.060
Universidad de Navarra	240.400
Universidad de Santiago de Compostela	12.500
Total	1.435.433

Deporte	
ALMERÍA 2005 (Juegos Mediterráneos)	15.000
CETURSA Sierra Nevada	9.000
Club Voleibol Sanse	30.050
Federación Española de Deportes de Invierno	15.000
Federación Española de Rugby	36.060
Federación Internacional de Pelota Vasca	67.000
Fundación Madrid 2012	30.000
Strategic Company - Raider's Trophy	30.000
Total	232.110
Salud	
Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III	36.000
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción	60.100
FUNDELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica)	18.000
Total	114.100
Turismo	
A. Promoción Exterior de Sevilla	12.000
Asociación EXCELTUR	30.051
Forum Internacional del Turismo - IE	20.000
Patronato Costa del Sol	30.000
Total	92.051
Prensa	
Asociación Periodistas Europeos	36.060
Asociación Prensa de Segovia (Premio Cirilo Rodríguez)	6.000
Centro Internacional de Prensa de Barcelona	4.000
Federación Gremios Editores de España	18.030
Reporters Sans Frontiers	36.060
Total	100.150
Varios	
Asociación de Marcas Renombradas Españolas	6.500
Foro de Reputación Corporativa	15.000
Fundación Empresa y Sociedad	10.000
Total	31.500

Tabla 33. Patrocinio total durante el año 2004, desglosado por áreas de actuación



6.2.6 IBERIA solidaria con las víctimas del 11-M

Como consecuencia de los trágicos atentados producidos el 11 de marzo en Madrid, IBERIA ofreció sus servicios de forma desinteresada a las autoridades españolas para colaborar en la repatriación de cadáveres y en los viajes de familiares de las víctimas que así lo solicitaran.

La colaboración de la compañía consistió en facilitar el envío de 17 féretros a Quito (Ecuador), San Pedro Sula (Honduras), Bogotá (Colombia), Santo Domingo (República Dominicana), Tánger (Marruecos), Lima (Perú), Guayaquil (Ecuador), Sao Paulo (Brasil), Sofía (Bulgaria), Manila (Filipinas) y Bucarest (Rumanía). Igualmente se facilitaron billetes a 43 familiares, bien para venir a España a recoger los féretros o bien para acompañarles a su país de destino. A los destinos mencionados anteriormente, hay que añadir, en este caso, La Habana (Cuba), Dakar (Senegal) y Palma de Mallorca.

Durante los días posteriores a los atentados, IBERIA eliminó las restricciones a las tarifas para facilitar los cambios oportunos a quien lo solicitase. Por otro lado, la compañía ha colaborado con el Cabildo de Tenerife y el Ayuntamiento de La Laguna, para que seis familias víctimas de los terribles atentados de Madrid, pudieran disfrutar de unos días de descanso en la isla de Tenerife. Gracias a esta iniciativa, 18 personas han podido disfrutar de unos días de vacaciones durante la temporada de verano.

6.2.7 Billetes especiales y otros acuerdos

BUSF está constituida por Bomberos profesionales de los distintos Servicios Contra Incendios y Salvamento de España e Iberoamérica, así como colaboradores y profesionales de otros sectores que comparten sus objetivos. BUSF desarrolla acciones de Ayuda de Emergencia allí donde surge una catástrofe.

- IBERIA colabora con la ONG Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF)¹⁶ desde hace años, no sólo a través del Convenio suscrito con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, sino también en muchos momentos decisivos. En particular, durante el año 2004, IBERIA colaboró en la ayuda prestada a los damnificados de las inundaciones de República Dominicana y Haití, con el envío gratuito de 1.300 kgs. de carga, compuesta por un Hospital de Campaña equipado, medicamentos, una planta potabilizadora de agua y otros materiales a estos países.
- IBERIA ha patrocinado a ADOPTANTIS, S.L. con motivo de la celebración de los Encuentros Interdisciplinarios "Infancia, adopción e inmigración: el reto de una nueva sociedad", que se celebraron en Madrid el 17 de noviembre y el 1 de diciembre de 2004. ADOPTANTIS es un Centro de Información, Preparación y Apoyo a la Adopción. IBERIA ha colaborado en la financiación del diseño, impresión y distribución de 1.000 folletos invitación y el alquiler de la sala del Auditorio de la OEI, donde tuvieron lugar los Encuentros. La aportación de la compañía ha sido de 1.500 €.

¹⁶ <http://www.busf.org/>

Tabla 34. Aportación en especie de IBERIA a personas damnificadas en los atentados del 11-M

Valoración presupuesto destinado para esta colaboración (en euros):	
43 billetes de avión para familiares a diferentes destinos de América	110.133,44
18 billetes desde Madrid a Tenerife	12.100
17 féretros transportados	10.700
Total	132.933,44

Estas aportaciones en especie, así como otras significativas durante 2004, se muestran a continuación:

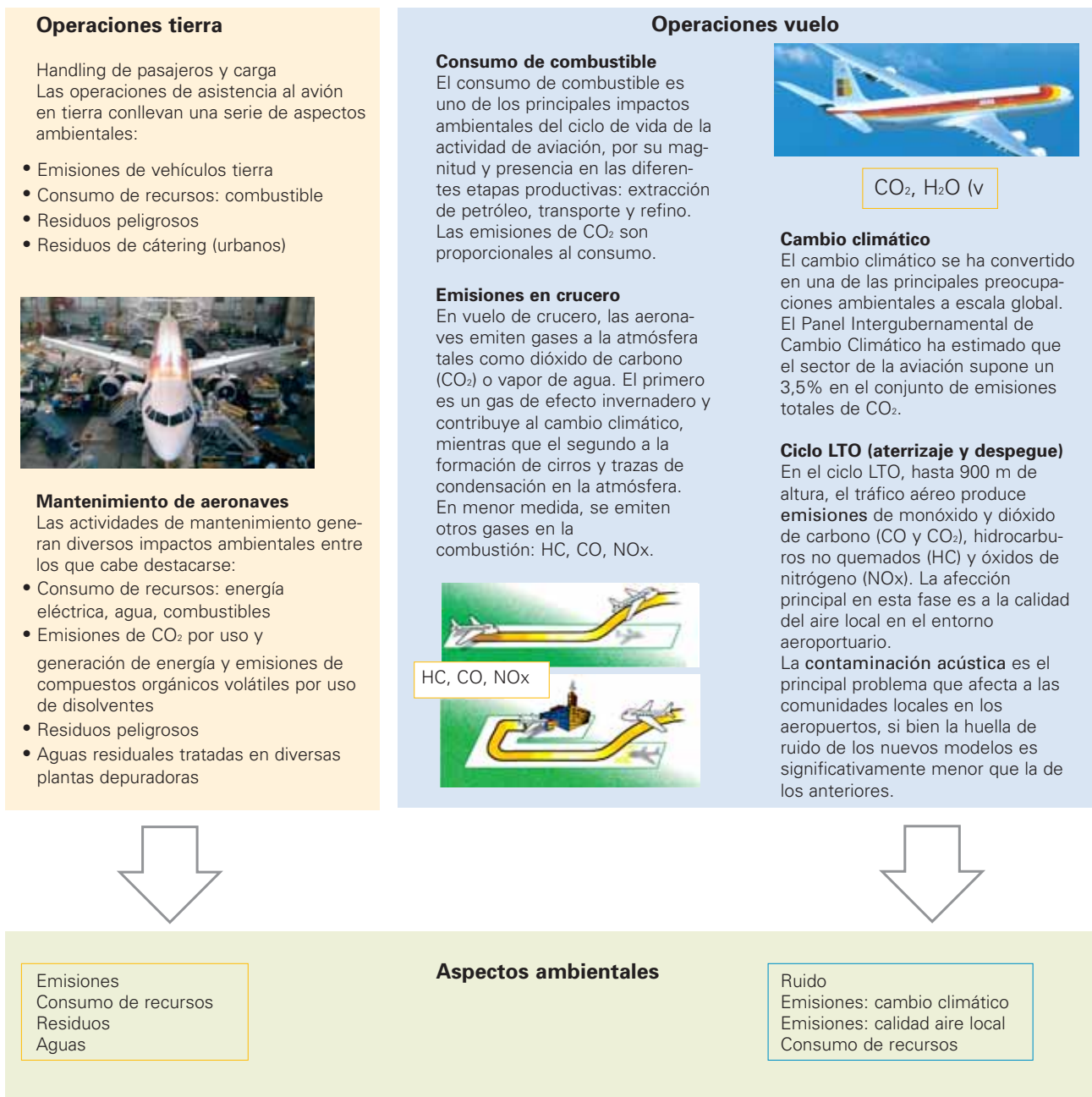
Tabla 35. Aportaciones en especie de IBERIA para causas sociales en 2004

Beneficiario de la aportación de IBERIA	Objeto de la ayuda	Valor (euros)
Bomberos Unidos sin Fronteras	Apoyo damnificados inundaciones	3.030
Adoptantis, S.L.	Financiación para organización jornadas	1.500
Amnistía Internacional	Aportación de 1 billete	600
Fundación Casa Luz	Aportación de 2 billetes para traslado de odontólogos	4.400
Instituto de Empresa	Aportación de billetes para Conferencia Anual	4.800
Universidad Pontificia de Lima	Aportación de 2 billetes para Festival de Cine Español	11.000
Carla Marrero. Violinista, 9 años	Aportación de 2 billetes para participación en concurso	2.000
Editorial Taurus	Aportación de 1 billete para presentación de libro	3.300
Campeonato de Aeromodelismo de Polonia	Aportación de billetes y envíos de carga	4.400
National Gallery de Irlanda	Aportación de billetes y envíos de carga	3.200
Catedral de Winchester	Aportación de 4 billetes y envíos de carga	5.000
Museo de Arte de Lima	Aportación de 1 billete	4.000
Fundación para la Diabetes	Aportación de 2 billetes	2.200
Universidad de Michigan	Aportación de 1 billete	2.300
Meeting & Incentive Trade Market	Aportación de 4 billetes	8.700
Philips	Aportación de 2 billetes	8.000
Campaña de Navidad 2004	Aportación de 6 billetes	11.200
	Total	76.600



Nuestra responsabilidad medioambiental

Figura 16. Principales impactos ambientales de la actividad de IBERIA en su ciclo de vida



7.1 Gestión medioambiental

Objetivo: Asegurar el adecuado control de todos los aspectos ambientales generados en el desarrollo de la actividad de transporte aéreo para garantizar el mínimo impacto

Acciones desarrolladas:

- Incorporación en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones Stoxx
- Certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:1996 de AENOR en la actividad de mantenimiento de aeronaves en Madrid
- Puesta en marcha del Sistema de Gestión de Riesgos, que incluye riesgos ambientales

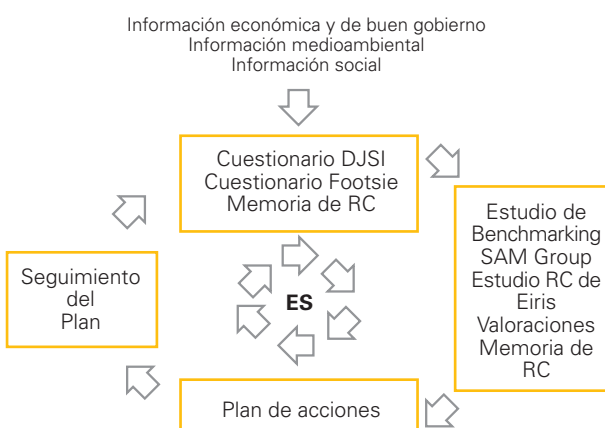
Acciones futuras:

- Migración de los dos sistemas certificados para adaptarlos a los requerimientos de la nueva norma UNE-EN ISO 14001:2004, publicada en noviembre de 2004
- Mejora del Sistema de Indicadores
- Realización de auditorías simultáneas de las actividades tierra con impacto significativo: Aeropuertos, Mantenimiento y Carga.

7.1.1 Hacia una gestión sostenible

La entrada de IBERIA en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones Stoxx, que integra las 167 empresas europeas con mejores prácticas en el terreno económico, social y medioambiental e incluye sólo 3 líneas aéreas, supone el reconocimiento a los esfuerzos que la compañía viene realizando de cara al desarrollo de una gestión integrada en los tres ámbitos mencionados.

Figura 17. El Dow Jones Sustainability Index y nuestros avances hacia la estrategia de sostenibilidad



La participación en el proceso de selección es una herramienta útil para avanzar en la gestión de estos aspectos a través de la puesta en marcha de planes de acciones de mejora anuales.

Por otra parte, la puesta en marcha de un **Sistema de Gestión de Riesgos**, con la consiguiente elaboración del Mapa de Riesgos de la compañía, supone un paso más en esta integración, al incluir los posibles riesgos ambientales que puedan derivarse de las operaciones en tierra y vuelo, si bien la evaluación sobre este tipo de riesgos ha determinado que el control que se lleva a cabo en la compañía es fuerte.

Una de las principales vías para el control de los riesgos ambientales son los sistemas de gestión ambiental que la compañía está implantando progresivamente en todas las áreas con impacto ambiental significativo. Para ello, IBERIA cuenta con responsables de negocio a través del Grupo de Gestión Medioambiental, coordinado por la Unidad de Medio Ambiente e Innovación de la Dirección de Auditoría Interna y Calidad.

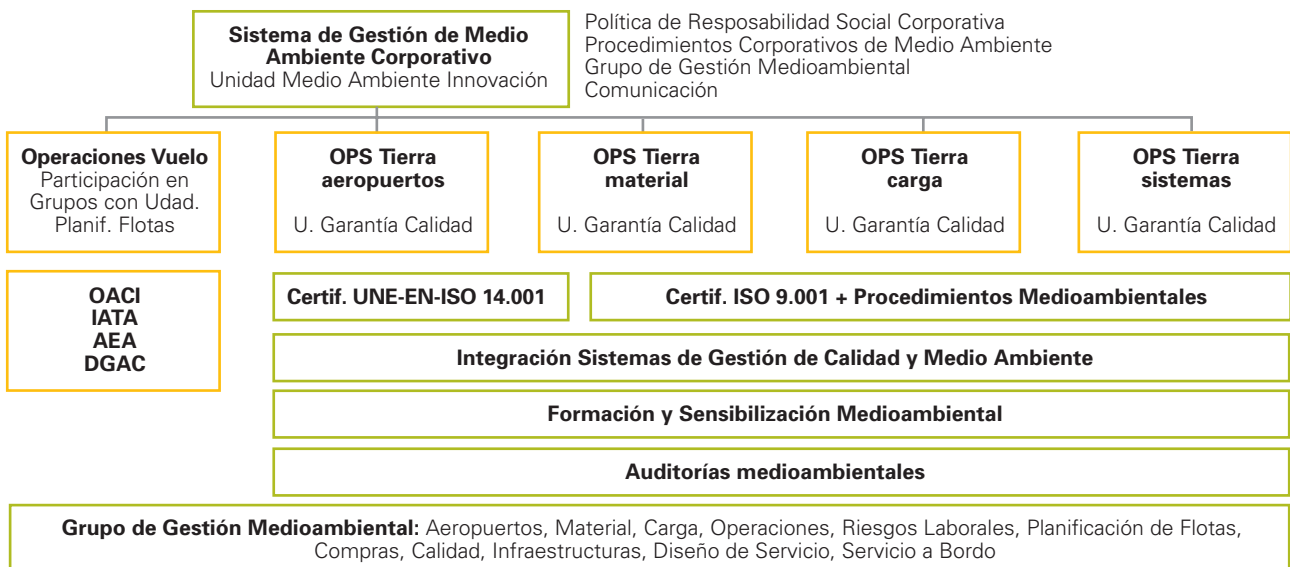


Tabla 36. Participación de IBERIA en grupos de trabajo

OACI	CAEP (Committee on Aviation Environmental Protection) WG5 (Working group 5, Trade emissions)
IATA AEA	ENTAF (Environmental Task Force); grupo de trabajo para temas medioambientales. IEC (Infrastructure and Environmental Committee) y en el EWG (Environmental Working Group)
oneworld	OWED (oneworld Environmental directors)
Ministerio de Fomento	DGAC (dirección General de Aviación Civil), grupo de trabajo de transporte aéreo

7.1.2 Renovación de la flota

La renovación de la flota constituye uno de los principales ámbitos de actuación para avanzar en la minimización de los impactos ambientales derivados de la operación de las aeronaves, principalmente en los aspectos de contaminación acústica y emisiones atmosféricas. IBERIA mantiene un plan de renovación de flotas en permanente actualización, que considera, además de otros, el factor ambiental. La renovación se realiza, por tanto, cumpliendo todos los requerimientos normativos en materia ambiental respecto a ruido y emisiones, y anticipándonos en la mayoría de los casos a la normativa futura, que no afecta a las aeronaves que ya están en servicio, según se describe a lo largo de este apartado.

Por ejemplo, en lo que respecta al ruido, más del 90% de la flota actual cumple con el estándar más exigente, el Capítulo 4, aplicable exclusivamente a las nuevas aeronaves que se certifiquen a partir de 2006, y que supone una reducción de 10 decibelios de ruido percibido respecto al estándar anterior.

7.1.3 Certificación ISO 14001:1996 en mantenimiento de aeronaves

Nuestros sistemas de gestión medioambiental certificados cubren un 67% de la plantilla de Tierra

En 2004 se ha certificado el Sistema de Gestión Ambiental en el área de mantenimiento de aeronaves en las instalaciones de IBERIA en Madrid



(La Muñoz). Con este segundo certificado, el primero se obtuvo en 2003 en la D. de Aeropuertos, la plantilla afectada por sistemas de gestión ambiental certificados supera el 67% del total de empleados de tierra de la compañía. Se trata de uno de los certificados de mayor alcance que ha concedido AENOR en cuanto a superficie afectada, variedad y cantidad de aspectos ambientales, así como número de personas implicadas.

A pesar de la complejidad de esta actividad y del volumen de aspectos ambientales implicados, el proceso se ha realizado en un breve periodo de tiempo, puesto que a comienzos del pasado 2004 se inició la fase de Diagnóstico ambiental. Este hecho pone de manifiesto la buena gestión que se venía realizando de los aspectos ambientales que afectan al mantenimiento de aeronaves, actividad que genera los principales impactos en tierra.

7.1.4 Procedimientos ambientales en la D. Carga

Durante 2004 se han elaborado en la Dirección de Carga de IBERIA un conjunto de procedimientos internos con objeto de asegurar una correcta gestión de los impactos ambientales que se pueden generar en las terminales de carga. Estos procedimientos definen, entre otros aspectos, cómo se puede mejorar la gestión de las mercancías peligrosas abandonadas por sus propietarios en las terminales.

7.1.5 Control de la gestión ambiental

El adecuado funcionamiento y la mejora continua de los Sistemas de Gestión Ambiental certificados se verifica anualmente a través del Programa de Auditorías, internas y externas, así como de la aplicación del Principio de Precaución en relación con la protección del medio ambiente. Además, en 2004 se realiza por primera vez una auditoría de los procedimientos de gestión ambiental de los Destacamentos de la D. Material, donde se desarrollan las actividades de mantenimiento en línea de las aeronaves.

Tabla 37. Auditorías internas y externas realizadas en IBERIA 2004

Auditorías internas	
Sistema integrado Calidad y Medio Ambiente	
D. aeropuertos	
Centros auditados	37
Jornadas auditor	85
Sistema Gestión Ambiental	
D. Material - Madrid	
Jornadas auditor	6
D. Material - Destacamentos	
Centros auditados	23
Jornadas auditor	23
Auditorías externas	
Auditorías de seguimiento	
Centros auditados	7
Jornadas auditor	14
Auditoría de certificación	
Jornadas auditor	15
Total Jornadas Auditor	137

Respecto al control externo, es interesante destacar la colaboración de IBERIA con el Servicio de Control Medioambiental (SERCOM) de AENA en el aeropuerto de Madrid (Barajas), encargado de garantizar la máxima protección ambiental, a través del control ambiental de los operadores en el recinto aeroportuario. Las instalaciones de IBERIA en el aeropuerto reciben una visita mensual de los técnicos de SERCOM para evaluar su comportamiento ambiental.

Por otra parte, se realizó en 2004 un diagnóstico ambiental de la actividad desarrollada en el Servicio Médico de IBERIA, que atiende diariamente consultas de empleados, y donde se realizan los controles médicos a tripulantes y personal de tierra. El principal aspecto ambiental de esta actividad son los residuos biosanitarios que presentan unas características de gestión peculiares, cuya optimización se abordará en 2005.



Campana de sensibilizaci3n ambiental en oficinas para la reducci3n de consumo de recursos: "Ahorra papel: todos salimos ganando".

7.1.6 Comunicaci3n, formaci3n y sensibilizaci3n: 10 a1os de informaci3n ambiental

IBERIA es pionera en Espa1a en la publicaci3n de memorias de medio ambiente: la primera memoria corresponde a la gesti3n desarrollada en 1994. A lo largo de todos estos a1os, se ha evolucionado al hilo de las tendencias del momento, mejorando cada a1o la calidad de la informaci3n y tratando de llegar a

todos nuestros grupos de inter3s. Desde 2002 se integran aspectos econ3micos, sociales y ambientales en la Memoria de Responsabilidad Corporativa.

Por otra parte, las principales acciones formativas en 2004 se han desarrollado principalmente en el 1mbito de los Sistemas de Gesti3n, sobre todo de cara a la certificaci3n en el 1rea de mantenimiento, aparte de otras tareas de sensibilizaci3n dirigidas a minimizar el impacto de las actividades en oficinas.

Tabla 38. Formaci3n medioambiental impartida en 2004

1rea	Curso	Tipo de formaci3n	Destinatarios	Horas x alumnos
Aeropuertos	Jornada de trabajo sobre la implantaci3n del Sistema Integrado Calidad y Medio Ambiente en aeropuertos (8 h)	Presencial	Jefes de Escala y Gestores de calidad y/o medio ambiente	288
	Sesiones informativas sobre la implantaci3n del Sistema Integrado Calidad y Medio Ambiente en aeropuertos (1 h)	Presencial y en cascada	Toda la plantilla de las escalas de aeropuertos	1.500
Material	Sistema de gesti3n ambiental UNE-EN-ISO 14001:1996 en Madrid (La Mu1oza) (varios m3dulos)	Presencial	Mandos y t3cnicos, personal operativo	886
	Gesti3n residuos peligrosos en zonas industriales	Presencial y en cascada	T3cnicos y personal operativo	525

7.1.6.1 Campaña de turismo sostenible: contra el tráfico ilegal de especies protegidas

Durante 2004 se ha preparado el lanzamiento de una campaña de sensibilización sobre el tráfico de especies protegidas para continuar con el apoyo y fomento del turismo sostenible que se realiza desde las compañías aéreas. En esta ocasión, nuestro público objetivo es uno de los principales grupos de interés: nuestros clientes.

7.1.6.2 Plan de medio ambiente de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid

Cruz Roja Española desarrolla, además de otras actuaciones, una acción de sensibilización ambiental dirigida especialmente a los colectivos más vulnerables de la población. La colaboración de IBERIA parte de la apuesta de Cruz Roja por la creación de un Plan de Medio Ambiente dentro de la labor de acción social que esta institución desarrolla y el compromiso de IBERIA de promover y participar en acciones de carácter medioambiental.

Tabla 39. Acciones conjuntas IBERIA-Cruz Roja Española

Promoción del Voluntariado Ambiental dentro del colectivo de trabajadores de IBERIA
Apoyo técnico para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental en de los edificios de Cruz Roja en Madrid



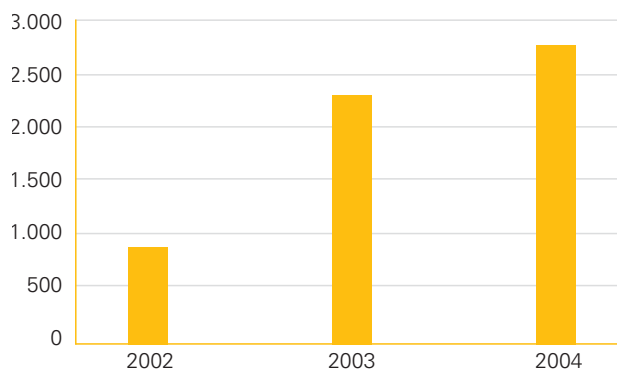
7.1.7 Contabilidad ambiental

Entre los gastos contemplados como ambientales se encuentran todos los relativos a gestión de residuos, emisiones y vertidos (en el apartado de reparaciones y conservaciones medioambientales), certificaciones y mediciones ambientales, consultoría y auditoría ambiental, costes de análisis, tasas y cánones ambientales, entre otros.

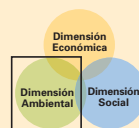
Tabla 40. Gastos medioambientales de IBERIA en 2004

Gastos ambientales 2004	Miles de euros
Reparaciones, conservación mediambientales	1.040
Servicios técnicos ambientales	550
Patrocinio, publicaciones y otros ambientales	117
Gastos personal asociado a gestión ambiental	869
Tributos ambientales	189
Total	2.765

Evolución partidas de gastos ambientales en IBERIA 2002-2004



2,76 millones de € en gastos ambientales en 2004, un incremento de 19,9% sobre 2003



Gastos medioambientales de IBERIA (miles de euros)



Las actividades de mantenimiento de aeronaves y asistencia en tierra (handling) generan los principales impactos ambientales en tierra y se encuentran ampliamente cubiertos por sistemas de gestión ambiental

La nueva terminal T4 del aeropuerto de Madrid (Barajas): desafío para la gestión ambiental del futuro

A finales de 2005, entrará en operación la nueva terminal T4 del aeropuerto de Madrid (Barajas), que ha sido asignada a la compañía IBERIA y sus socios de **oneworld**.

La superficie total de la T4 del aeropuerto de Madrid (Barajas) supera los 470.000 m². A pesar de la magnitud del conjunto, todo el diseño ofrece un espacio en máxima armonía con su entorno, reduciendo al mínimo posible el impacto medioambiental, gracias a una configuración enfocada a minimizar el consumo energético en el conjunto de la instalación.

Por otra parte, tanto la fase de construcción como la de ejecución de obras para esta terminal han contado con un Sistema de Gestión Ambiental UNE-EN-ISO 14001:1996 certificado.

7.2 El control del ruido en nuestras operaciones

Objetivo: Reducir el impacto de ruido sobre la comunidad, que generan nuestras operaciones.

Acciones desarrolladas:

- Como política general de IBERIA en el área medioambiental, desarrollar programas para reducir la contaminación acústica procedente de las operaciones vuelo.
- Apoyar la aplicación del concepto "Aproximación Equilibrada" (Balanced Approach) definido por OACI, combinando medidas de reducción en la fuente y medidas locales en los aeropuertos.
- Colaborar con los grupos de interés para desarrollar medidas voluntarias que mejoren el nivel de ruido percibido por las comunidades locales afectadas.
- Colaborar en el desarrollo de nuevas tecnologías que reduzcan el nivel de ruido de asociado al transporte aéreo.

Acciones futuras:

- Como política general de IBERIA en el área medioambiental, desarrollar programas para reducir la contaminación acústica procedente de las operaciones vuelo.
- En 2005 y 2006 continuarán incorporándose A-340/600, y retirándose B-747 200/300, con la consiguiente reducción del ruido percibido. También se tomará la decisión de renovación de los MD87/88, teniendo en cuenta la disminución de los niveles de ruido en la elección de la nueva flota.
- Colaboración con las autoridades locales de los aeropuertos en la definición y seguimiento de nuevos procedimientos operativos antirruído, en especial con la nueva configuración de pistas en el aeropuerto de Madrid, Barajas.
- Asistencia y colaboración con los grupos de trabajo internacionales de OACI e IATA (CAEP y ENTAF).

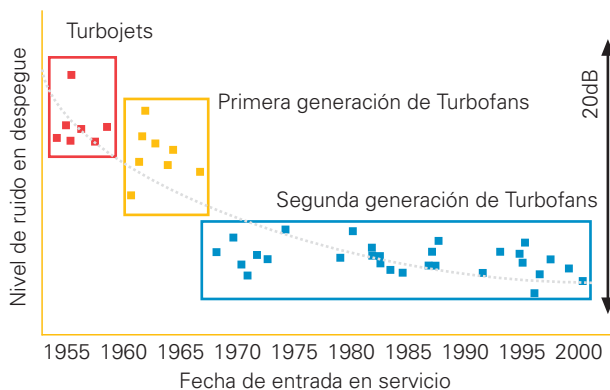
7.2.1 El ruido percibido disminuye continuamente

El ruido es uno de los mayores impactos medioambientales que genera la industria de la aviación. Los límites aplicables de ruido para la operación de aviones comerciales son definidos por OACI en el Anexo 16 de la Convención Internacional de Aviación Civil. Estos límites fueron por primera vez introducidos en 1969, definiéndose los requerimientos del llamado Capítulo 2.

Actualmente, todos los aviones comerciales disponibles en el mercado deben cumplir los requerimientos del Capítulo 3. La operación de aviones comerciales que no cumplen los requerimientos del Capítulo 3 fue prohibida en EEUU a partir del año 2000, y en Europa en 2002.

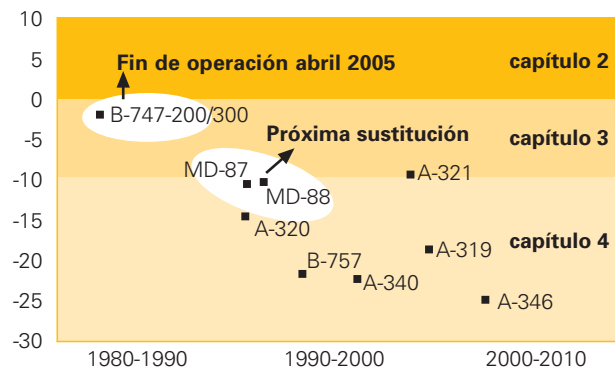
En 2001, se aprueba un nuevo nivel de ruido, de manera que todos aquellos aviones que se certifiquen a partir de 2006 han de cumplir los requerimientos del Capítulo 4. De esta manera, el ruido acumulado ha de ser 10 decibelios (dB) menor que el correspondiente al Capítulo 3.

Figura 18. Evolución de ruido en motores de aeronaves



A finales de 2004, más del 91% de la flota de IBERIA cumple con los requerimientos del Capítulo 4, ya que en la política de renovación de la flota siempre se ha tenido en cuenta como uno de los factores de selección de nuevos aviones, el nivel de ruido percibido en la operación.

Figura 19. Margen acumulado respecto capítulos anexo OACI (EPNdB) vs año de incorporación a la flota de IBERIA



Edad media flota de IBERIA

Año	Flota	Edad media
2001	144	7,4
2002	147	7,3
2003	149	7,9
2004	154	7,7
Previsión 2005	170	7,6

7.2.2 Se mejoran las operaciones para que sean más silenciosas

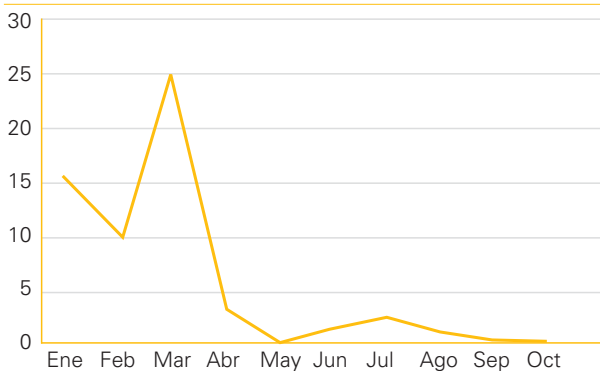
IBERIA apoya el acuerdo internacional del concepto "Aproximación Equilibrada" (Balanced Approach) que, además de promover la reducción del ruido en la fuente, fundamentalmente mediante la inversión en aviones cada vez más silenciosos, tiene en cuenta medidas locales tomadas en los aeropuertos: definición de procedimientos operativos, regulaciones y uso del terreno.

IBERIA participa activamente en el Comité de Control de Ruido de Barajas, el cual reúne a las partes implicadas en la operación aeroportuaria con el objeto de minimizar el impacto acústico en el aeropuerto y su entorno.

En 2004, el Comité se ha reunido 7 veces, revisándose las notificaciones de posibles incumplimientos. Estas revisiones originan entre las partes interesadas la continua mejora de los procesos, lo que ha

llevado a lo largo de 2004 a una importante disminución de notificaciones.

Figura 20. Número de casos de utilización de APU en plataforma remitidos como incumplimientos por el Comité de Control de Ruido de la DGAC (enero - octubre 2004)

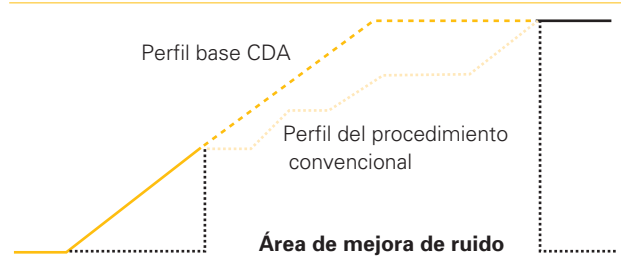


En este sentido, en 2004 se definió un procedimiento para retraso del encendido del APU (Unidad Auxiliar de Energía) después del aterrizaje, que además de mitigar el ruido, produce un importante ahorro de combustible, cifrado en aproximadamente 1.500 toneladas anuales, así como en una mejora de la calidad del aire local.

En el año 2004, IBERIA recibió el premio "Skyliner", en el que las autoridades del aeropuerto de Manchester distinguen a las aerolíneas con la mínima desviación de la trayectoria durante la operación de despegue, favoreciendo así la disminución de los niveles de ruido.

El concepto CDA (Continuous Descent Approach) es practicado en la operación de IBERIA en aquellos aeropuertos en los que este procedimiento está publicado.

Figura 21. Procedimiento de descenso continuo (CDA)



7.2.3 La industria del transporte aéreo seguirá trabajando para reducir el impacto del ruido de los aviones comerciales.

Específicamente:

- Líneas aéreas, aeropuertos, fabricantes y proveedores de servicios de navegación aérea aplicarán el concepto de "Balanced Approach" para gestionar el ruido en los alrededores de los aeropuertos, de manera transparente y dentro de un ambiente de diálogo. Cada solución particular debería explotar al máximo los cuatro elementos del concepto: reducción del ruido en la fuente, planificación del uso del suelo alrededor de los aeropuertos, definición de procedimientos de reducción del ruido y uso de restricciones operativas como último recurso después de agotar los tres anteriores.
- Los aeropuertos establecerían esquemas de relaciones con las comunidades locales afectadas, para facilitar un diálogo abierto, y asegurar que sus necesidades y expectativas son tenidas en consideración.

Los fabricantes continuarán desarrollando y promoviendo nuevas tecnologías para reducir el ruido de los aviones compatibles con las necesidades de reducción de emisiones y eficiencia energética. Uno de los objetivos definidos es reducir el ruido percibido durante el despegue y aterrizaje en un 50% para 2020 con relación a 2002.

El medio ambiente aeronáutico en 2004

La actividad normativa en este campo tuvo como elementos más destacados la reunión del Comité de Medio Ambiente (CAEP) de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), celebrada el mes de febrero en Montreal, en la que IATA participó como observador, y la 35ª Asamblea Trienal de OACI, que discutió entre el 28 de septiembre y el 8 de octubre, donde se discutieron las recomendaciones del CAEP.

En el área del impacto acústico OACI acordó expandir con directrices adicionales su documento 9829, en el que figuran las recomendaciones para abordar los problemas del ruido aeroportuario de forma equilibrada, aplicando la proporción más eficaz de los cuatro instrumentos disponibles: reducción de ruido en la fuente emisora, procedimientos operativos para limitar el impacto acústico, políticas de uso de suelo y restricciones operativas sobre las aviones menos silenciosos. También solicitó un seguimiento de la efectividad de las medidas adoptadas, especialmente en lo referente a las operaciones nocturnas.

La mayor parte del debate se centró, en cambio, en el tema de las emisiones. Respecto a óxidos de nitrógeno se aprobó la propuesta del CAEP para reducir un 12% adicional los límites de certificación para nuevos modelos de motores a partir del año 2008. En cuanto a instrumentos económicos de control de emisiones, se acordó la creación de un grupo específico, dentro del CAEP, para estudiar la convenien-

cia de incluir la aviación civil internacional dentro de un esquema de comercio de emisiones, con el propósito de emitir una recomendación a principios del 2007.

La mayor polémica se centró en las tasas por emisiones. Las que afectan al entorno aeroportuario están ya reguladas por OACI, y se aplican en tres países europeos (Reino Unido, Suecia y Suiza). Las correspondientes a gases de efecto invernadero, incluidos en el Protocolo de Kioto, que entró en vigor el 16 de febrero de 2005, fueron objeto de intensas discusiones. Al final, la Asamblea reconoció que no había información suficiente para una decisión inmediata y aplazó emitir una recomendación hasta el 2007, urgiendo a los estados miembros a no aplicar tasas por esta causa hasta ese año.

El trabajo de IATA para el año 2005, a través de su grupo ENTAF, cuya importancia creciente ha sido reconocida al convertirse a partir de junio de 2005 en uno de los seis comités permanentes de esta organización, tiene como puntos de gran importancia elaborar una posición conjunta de la industria sobre este último aspecto, colaborar en los trabajos del CAEP y dar a conocer en un ámbito lo más amplio posible las actividades de la industria para proteger el medio ambiente. A estos efectos, el 17 y 18 de marzo se celebrará en Ginebra la 1ª Cumbre sobre Aviación Y Medio Ambiente, con participación de los más reconocidos especialistas del sector.

D. Arturo Benito
Chairman del Grupo de Medio Ambiente de IATA

7.3 Cambio climático

Objetivo: Reducción del consumo específico en el periodo 2001-2006 en un 19%.

Nota: es de señalar que este objetivo ha sido revisado al alza en el ejercicio 2004, desde un 16% en 2003

Acciones desarrolladas:

- Colaboración con fabricantes en el desarrollo de nuevas tecnologías para la reducción del consumo específico.
- Renovación de la flota.
- Trabajar junto con los organismos reguladores del transporte aéreo en todos los niveles.

Acciones futuras:

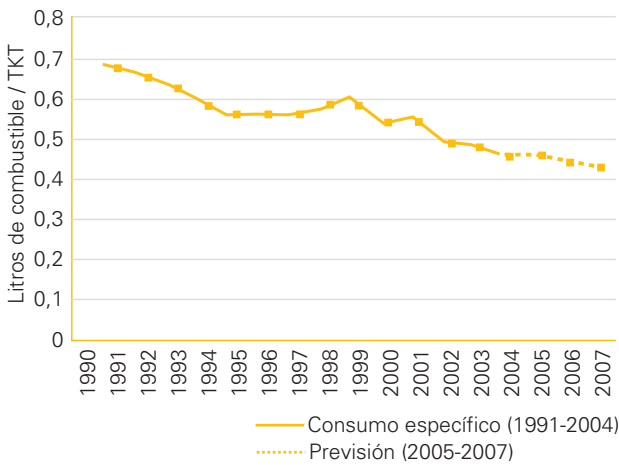
- Evaluar la posibilidad, junto con el resto de líneas aéreas de la AEA, de la inclusión del transporte aéreo en un comercio de emisiones a nivel europeo.
- Desarrollo de procedimientos y programas para optimizar el consumo de combustible.

El transporte aéreo es responsable, según el IPCC (Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático), de un 3,5% de las emisiones totales de CO₂, el principal gas de efecto invernadero. Por ello, la industria de la aviación está permanentemente buscando alternativas para reducir estas emisiones, a través de investigaciones, desarrollos y cooperaciones.

7.3.1 Medidas para el control de las emisiones

El CO₂ emitido es proporcional al consumo de combustible, por lo que todas las medidas llevadas a cabo para paliar el aumento del consumo se traduce en mejoras con respecto a las emisiones. Esto se viene consiguiendo en los últimos años gracias al Plan de Renovación de Flota, a las mejoras operacionales, el control de tráfico aéreo, un mejor ajuste de la oferta y la demanda, la configuración de los asientos y la utilización de simulador para la formación de tripulantes técnicos entre otros.

Figura 22. Consumo específico de combustible (1991-2006)



Las emisiones de CO₂ producidas por los aviones suponen alrededor de un 98% con respecto a las emisiones de CO₂ totales de la compañía, por lo tanto aquellas mejoras dirigidas a reducir el crecimiento de las emisiones de aeronaves deben ser atribuibles como una mejora global, debido a que las actividades en tierra suponen solamente el 2% restante. Respecto a 2003 se ha mejorado el consumo específico en un 4,3%. La mejora acumulada desde el año 1991 se sitúa en un 33%.

0,46 l/TKT, disminuyendo un 4,28% respecto a 2003

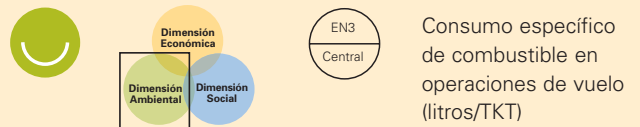
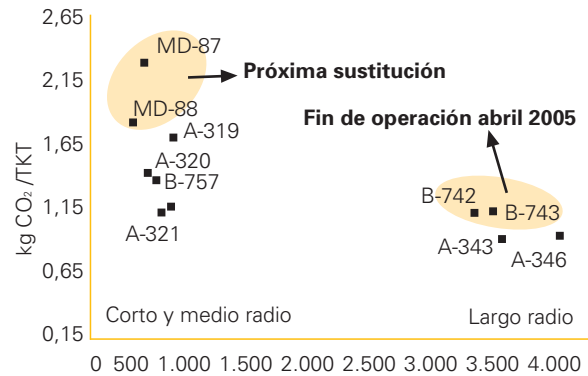


Figura 23. Emisión específica de CO₂ por distancia media recorrida de la flota



Durante el año 2004 han seguido incorporándose aviones de la familia A-340/600 con una mayor eficiencia en el consumo de combustible que el avión al que sustituye, B-747 200/300, que dejará de operar antes de abril de 2005. Además está previsto sustituir la flota de los aviones MD, lo que contribuirá en gran medida a continuar con el descenso del consumo específico.

Tabla 41. Representación de la renovación de la flota respecto al número de horas bloque frente al consumo específico

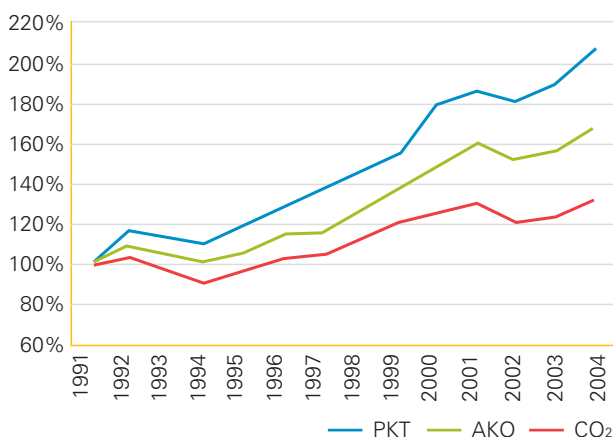
Red	Flota	Consumo específico (litros/tkt) 2004	Horas bloque			Nº horas bloque respecto 2002
			2002	2003	2004	
Largo radio	A-343/A-346	0,36/0,37	81.935	93.438	111.524	29.589
	B-742/B-743	0,44/0,43	36.091	30.125	21.717	-14.347



El ruido y las emisiones atmosféricas, tanto a nivel local como global, constituyen los principales focos de actuación de las compañías aéreas en materia ambiental en las operaciones vuelo

En este cuadro se puede observar cómo las horas de vuelo de los aviones con mayores consumos específicos en largo radio han venido reduciéndose paulatinamente. Además, la creación del futuro Cielo Único europeo podría contribuir a la reducción media del 6% de tiempo de vuelo y entre el 6 y el 12% de combustible.

Figura 24. Evolución AKO, PKT y CO₂ año 1991-2004



Desde el año 91 la oferta (AKO) y la demanda (PKT) han venido creciendo en mayor proporción que las emisiones de CO₂ total. Asimismo, los ajustes de estos dos parámetros se han traducido en una mejora de los factores de ocupación, y por tanto mayor eficiencia, pasando de un 61% en el año 1991 a más de un 75% en el año 2004.

7.3.2 Control del consumo de combustible

Con el fin de optimizar la gestión del consumo en todas las fases de la operación, se ha puesto en marcha un proyecto para el control de la información sobre combustible para integrar toda la información disponible y facilitar así la toma de decisiones. Esto incluye la mecanización en la obtención y posterior tratamiento de los datos de combustible para mejorar la gestión y el seguimiento de los consumos por rutas y flotas.

En relación con la operación del avión, se han adoptado medidas como el ajuste de los pesos básicos, con el fin de que el peso del plan de vuelo mecanizado se corresponda con el real, ajustándose el combustible cargado al realmente necesario. También se está realizando un seguimiento de los planes de vuelo con el fin de analizar las desviaciones de los niveles de vuelo previstos en dichos planes para aproximarlos a los óptimos en cuanto a consumo. Por otra parte, el aumento de las horas de formación en simuladores también presenta un efecto positivo sobre la reducción de emisiones, estimado entre un 3-5% de emisiones de CO₂ evitadas.

Tabla 42. Comparativa horas de vuelo de formación en simulador / vuelo real

	Horas simulador	Horas vuelo real
2003	26.173	365
2004	24.983	207
Variación interanual	-4,5%	-43,2%

En esta línea, IATA ha lanzado en 2004 un Programa de Acción sobre Combustible, en el que se persigue la implicación de todos los agentes que pueden contribuir a mejorar este aspecto: compañías aéreas, aeropuertos, proveedores de servicios de navegación aérea. Las principales acciones son la implantación de programas de mejores prácticas para pilotos, control de tráfico aéreo y optimización de rutas, entre otros. IBERIA, junto con el resto de compañías aéreas de IATA, participa activamente en esta campaña.

7.4 Calidad del aire local

Objetivo: Reducir el impacto sobre la calidad del aire local que se derivan de las operaciones de la compañía.

Acciones desarrolladas:

- Tener en cuenta el impacto medioambiental como uno de los principales aspectos a la hora de adquisición y sustitución de flota.
- Apoyo a OACI en materia y regulación de estándares de emisión de gases a nivel local.

Acciones futuras:

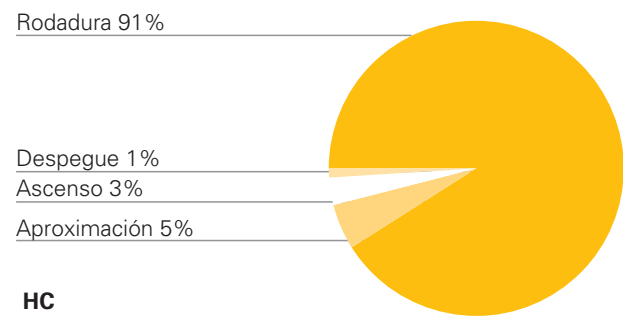
- Seguir colaborando con los grupos de interés (emisores de gases alrededor de aeropuertos, aerolíneas y autoridades aeroportuarias y locales) para desarrollar medidas voluntarias que mejoren la calidad del aire local alrededor de los aeropuertos.

Más del 91% de nuestra flota ya cumple con los requerimientos del Capítulo 4 del Anexo 16 del Convenio de OACI, a pesar de que este estándar es únicamente aplicable a aviones certificados a partir de 2006

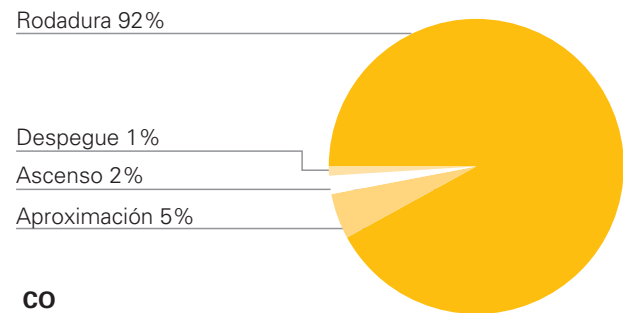
Los impactos medioambientales en esta materia son consecuencia de las emisiones de los hidrocarburos no quemados (HC), el monóxido de carbono (CO) y los óxidos de nitrógeno (NOx) emitidos en el ciclo LTO (ciclo aterrizaje y despegue). Las emisiones en el ciclo LTO son aquellas que se producen en la operación de los aviones hasta una altura de hasta 900 metros.

El objetivo y propósito de nuestras operaciones en aeropuertos es el de reducir el impacto sobre la

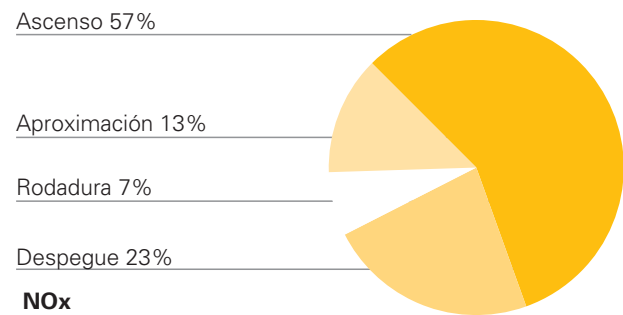
Figura 25. Porcentaje de emisiones de HC, CO y NOx, según la fase en la que encuentra el avión



HC



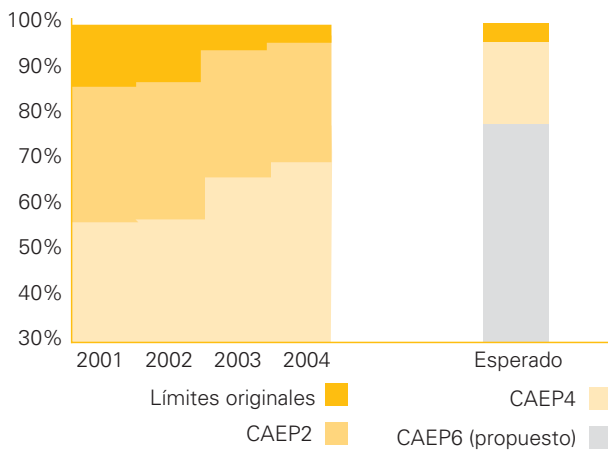
CO



NOx

calidad del aire local. Para ello hay diferentes medidas que se pueden llevar a cabo en la que tanto líneas aéreas, fabricantes y aeropuertos, como autoridades están involucradas.

Figura 26. Porcentaje de la flota que cumple con los estándares de NOx respecto CAEP



En la pasada década los límites de emisión de NOx impuestos por la regulación de OACI han sido revisados en tres ocasiones y reducidos en un 40%. Con la próxima renovación de la flota, más del 95% de nuestros aviones estarán dentro de los límites tanto de CAEP/2 como de CAEP/4. OACI, en la reunión CAEP/6 de febrero de 2004, reduce en un 12% los estándares de emisión de NOx en ciclo LTO, no afectando tal regulación a nuestra flota actual ya que se aplicará a motores certificados a partir del 1 de enero de 2006. Por tanto, aunque no serán de aplicación, la mayor parte de nuestra flota cumplirá con los nuevos límites en el corto plazo.

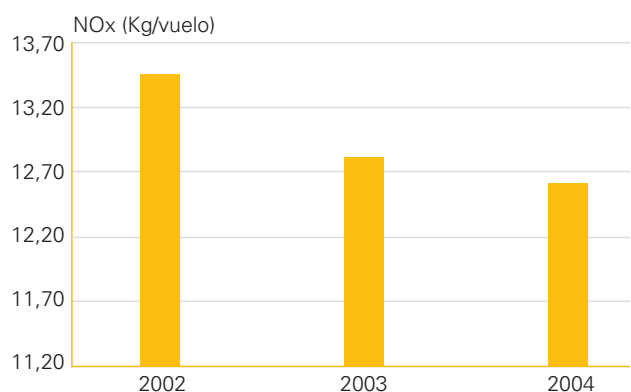
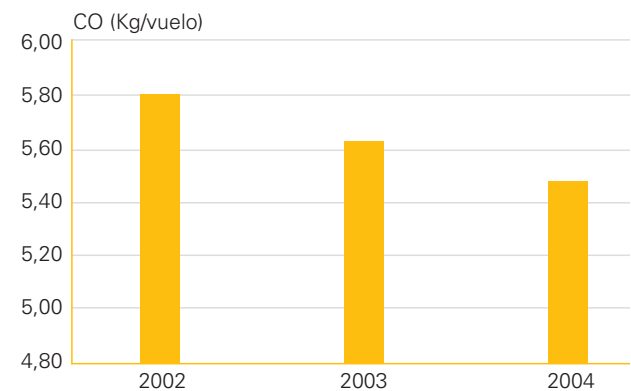
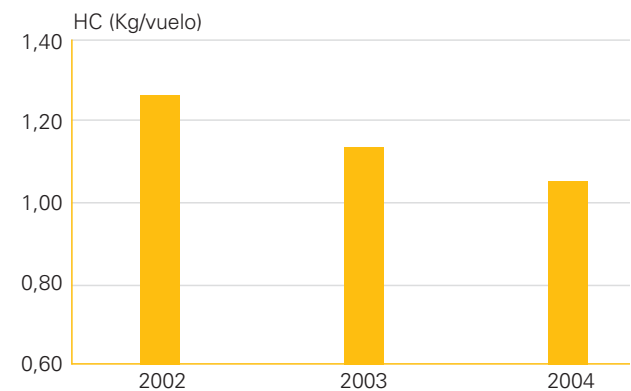
Tabla 49: Impacto de NOx distribuido por actividad aeroportuaria de IBERIA (2004)

Aeropuerto	%
Madrid	36,2%
Barcelona	17,0%
Málaga	2,6%
París (Orly)	2,3%
Sevilla	2,2%
Londres (Heathrow)	2,0%
Bilbao	1,7%

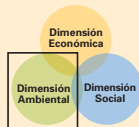
Existen otras fuentes de emisión de NOx alrededor de los aeropuertos tales como los equipos tierra, las plantas de generación de energía y vehículos privados y públicos que deben tenerse en cuenta en

los inventarios de emisiones impacto de las emisiones alrededor de los aeropuertos.

Figura 27: Emisiones de HC, CO y NOx en ciclo "LTO" relativo al número de vuelos totales por año (2002 - 2004)



12,58 Kg/vuelo, disminuyendo 1,6% respecto de 2003



Emisiones específicas NOx flota IBERIA por ciclo LTO (Ton. de NOx)

En los últimos años las emisiones específicas de HC, CO y NOx han venido disminuyendo. Estas bajadas generalizadas son consecuencia, principalmente, de la renovación de la flota.

Por lo tanto, para conseguir mejoras en lo referente a la calidad del aire local es necesaria una regulación cada vez más estricta acorde con las mejoras tecnológicas y los resultados de programas de investigación, además de una serie de medidas operacionales llevadas a cabo por las compañías que contribuyan a tal descenso. Asimismo, acuerdos voluntarios entre todas las fuentes de emisión y entre aeropuertos y las autoridades locales son de gran importancia.

7.5 Consumo de recursos

Objetivo: Impulsar el consumo eficiente y racional de los recursos utilizados en el desarrollo de nuestras actividades

Acciones desarrolladas: Reducción de la edad media de los vehículos de gasoil de IBERIA en la actividad de Carga, reduciendo así el consumo y sus emisiones atmosféricas

Acciones futuras:

- Asegurar una adecuada gestión del consumo de recursos en la nueva terminal de carga del aeropuerto del Prat de Barcelona a través de un sistema de gestión centralizada de las instalaciones
- Introducir mejoras medioambientales en el almacén de productos especiales para el mantenimiento de aeronaves en La Muñoza (Madrid)

Junto al impacto ambiental de la propia actividad de los aviones, debe tenerse en cuenta además la influencia en el entorno de las actividades industriales y de apoyo que la compañía desarrolla. Estas actividades adicionales se resumen fundamentalmente en el mantenimiento de las aeronaves así como en el handling de pasajeros y rampa, asistencia al avión en tierra, y la actividad de carga, transporte de mercancías.

Una correcta de gestión de unos recursos globalmente limitados es esencial y previene un conjunto de impactos que se derivan de su utilización: emisiones, residuos, entre otros.

7.5.1 Consumo de recursos en las zonas industriales de IBERIA en Madrid

El mantenimiento y revisión de aviones son las principales actividades en cuanto a consumo de recursos que se realizan en las zonas industriales de IBERIA en Madrid. Junto a éstas también se desarrollan otras de carácter no industrial en oficinas.

Para desarrollar el mantenimiento y revisión de aviones existen en estas zonas hangares para grandes revisiones aeronáuticas, así como para realizar la limpieza y pintura de las aeronaves. Junto a estas instalaciones se encuentra el taller de revisión de motores y las áreas de servicio para el suministro de agua, aire y climatización de toda la zona industrial. También se encuentran entre estas instalaciones los almacenes generales y de productos especiales.

Tabla 44. Principales consumos de recursos y emisiones atmosféricas asociadas

Consumo de recursos energéticos en las zonas industriales de IBERIA en Madrid en 2004	
Gas natural (MWh)	187.580
Gasóleo (litros)	259.397
Electricidad (MWh)	63.368
Emisiones atmosféricas	
CO ₂ (Ton)	35.750
NOx (Ton)	33,5
SO ₂ (Ton)	1,0

Finalmente, destacar que el consumo de agua en 2004 en las zonas industriales de IBERIA en Madrid ascendió a 562.695 m³.

7.5.2 La cogeneración de IBERIA participa en el comercio comunitario de derechos de emisión

El consumo de recursos en la actividad de mantenimiento de aeronaves genera emisiones atmosféricas, principalmente CO₂. En este sentido, la instalación de cogeneración que IBERIA posee en su zona industrial de La Muñeza (Madrid) participa en el comercio comunitario de derechos de emisión derivado del Protocolo de Kioto de 1997.

Con objeto de desarrollar el Protocolo de Kioto, el Ministerio de Medio Ambiente español aprobó en 2004 el Plan Nacional de Asignación de Emisiones de efecto invernadero para los años 2005, 2006 y 2007. El Plan Nacional pretende reducir la emisión de gases de efecto invernadero en España tomando como referencia las emisiones existentes en 1990.

El sistema de cogeneración, una de las formas más limpias de producir energía, se basa en generar ésta a través de motores de gas natural como energía primaria, aprovechando el calor residual para calefacción en forma de agua caliente o vapor, o para refrigeración mediante plantas de absorción.

Tabla 45. Parámetros energéticos fundamentales de la cogeneración en zonas industriales

Plantas de cogeneración de las zonas industriales de IBERIA en Madrid en 2004	
Energía neta generada (MWh)	41.227
Energía recuperada para calefacción (MWh)	17.086
Ahorro de energía primaria equivalente (MWh)	33.800
Emisión anual de gases evitada (Ton)	CO ₂ : 6.320 NO _x : 5,9 SO ₂ : 12,8

7.5.3 Consumo de productos con COV (Compuestos Orgánicos Volátiles) en la actividad de mantenimiento de aeronaves

Durante la actividad de limpieza y pintura de aeronaves se utilizan productos que en su aplicación generan compuestos orgánicos volátiles a la atmósfera. Estas emisiones se deben fundamentalmente al uso de disolventes. Para reducir este impacto durante 2004, se han seguido utilizando pinturas con una mínima concentración de disolventes y volátiles.

Tabla 46. Productos conteniendo COV

Producto	Cantidad (Litros)
Disolventes	260.649
Pinturas con disolvente	1.745
Endurecedores	3.489
Diluyentes de pintura	15.295
Petróleo	5.152
Otros productos con COV	12.389
Total	298.719

7.5.4 Consumo de recursos en la actividad de handling de pasajeros/rampa y carga

Con objeto de desarrollar la actividad de asistencia al avión en los aeropuertos, IBERIA cuenta con una importante flota de vehículos, tanto en el handling de pasajeros y rampa como en el área de carga. La edad media de estos vehículos es un factor importante a considerar ya que junto a un correcto mantenimiento, influye directamente en los consumos así como en las emisiones atmosféricas que se pueden generar.

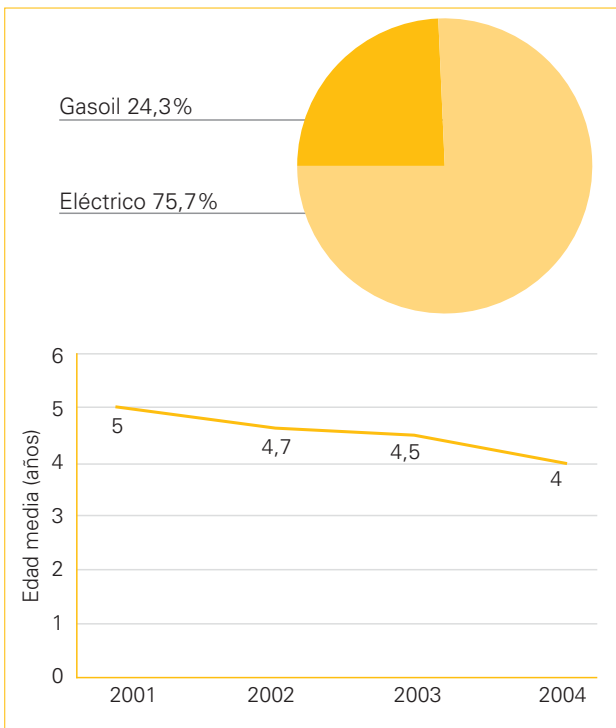
Características de los vehículos de handling de pasajeros/rampa y carga de IBERIA en 2004

Tipo	Unidades	Edad Media (años)
Gasolina	97	10,6
Gasoil	2.901	5,2
Eléctricos	680	10,7

Consumo de vehículos de handling de pasajeros/rampa y carga de IBERIA en 2004

Gasolina (litros)	30.659
Gasoil (litros)	8.634.010

Figura 28. Composición y edad media de los vehículos en la actividad de carga de IBERIA en 2004



La nueva terminal de carga de IBERIA en Barcelona cuenta con avances medioambientales

Durante las últimas semanas de 2004, la actividad de carga de IBERIA en el aeropuerto del Prat de Barcelona ha comenzado su traslado a un nuevo Centro de Carga Aérea en el que se desarrollarán, a partir de ahora, las actividades propias de este área de negocio: recepción, manipulación y entrega de las mercancías aptas para transportarse por vía aérea.

Con objeto de conseguir un bioclimatismo adecuado, la cubierta superior de la terminal está formada por placas translúcidas de policarbonato, contando además con cortinas de aire formadas por cabinas de ventilación dotadas de batería para agua fría o caliente; la proyección del aire se realiza en vertical y a alta velocidad de manera que impida la transferencia de calor entre el exterior e interior, formando una "barrera térmica" entre estos espacios, cuando se produce la apertura de las puertas.

El nuevo Centro de Carga Aérea cuenta con la instalación de un Grupo Electrógeno para asistir a los servicios que sean considerados como preferentes, situado en un local específico para este fin y será encapsulado en cabina insonorizada y silenciador de alta atenuación.

El diseño de la instalación responde a criterios de ahorro de energía adaptándose el consumo en cada momento al perfil de la carga de cada local a través de un sistema de gestión centralizada de las instalaciones, diseñado con base gráfica, en tiempo real y especializado en instalaciones técnicas de edificios.

7.6 Gestión de residuos

Objetivo: Promover la mejora de la gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos así como el tratamiento de las aguas contaminadas en nuestros procesos industriales

Acciones desarrolladas: Introducción de mejoras en el recinto de almacenamiento de baterías en la Terminal de Carga de Madrid

Acciones futuras:

- Mejorar el sistema de señalización de los puntos de depósito de residuos peligrosos en los talleres de mantenimiento aeronáutico de La Muñeza (Madrid)
- Adecuación de diferentes instalaciones de almacenamiento de residuos peligrosos generados en la actividad de handling de pasajeros y rampa

Con objeto de asegurar una correcta gestión interna de los residuos peligrosos y no peligrosos generados durante el desarrollo de las actividades de la Compañía, IBERIA cuenta con un conjunto de procedimientos internos que garantizan su segregación y posterior entrega a un gestor autorizado encargado de dar a estos residuos un destino final medioambientalmente adecuado.

7.6.1 Residuos peligrosos generados en el mantenimiento aeronáutico y por el handling de pasajeros y rampa

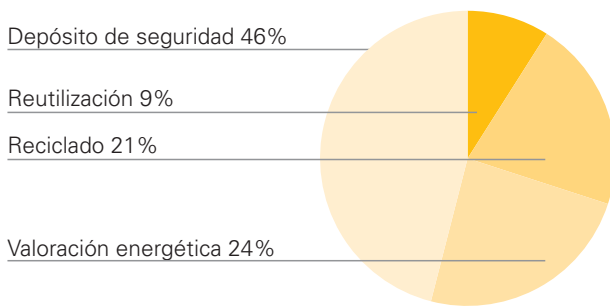
7.6.1.1 La certificación ISO 14.001 en la actividad de mantenimiento de aeronaves garantiza la correcta gestión de los residuos

Uno de los principales impactos ambientales producidos por actividad de mantenimiento es la generación de residuos debido al variado y amplio número de subprocesos industriales existentes. A través de procedimientos internos, este sistema incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos y los recursos necesarios para garantizar una correcta gestión de este aspecto ambiental.

Tabla 47. Residuos peligrosos generados por IBERIA en las actividades de mantenimiento y handling de aeronaves

Tipo (Toneladas)	2004
Principales categorías procedentes del mantenimiento de aeronaves (Zonas Industriales de Madrid)	
Aceite usado	27,4
Disolvente no halogenado	10,6
Pintura en estado sólido	11,5
Cianuro sódico y metales en solución	19,7
Principales categorías procedentes del mantenimiento de equipos tierra (Escalas nacionales D. Aeropuertos)	
Aceite usado	59,5
Disolvente no halogenado	2,4
Baterías	154,3
Filtros usados de aceite	9,2

Figura 29. Destino final de los residuos peligrosos generados en las zonas industriales de IBERIA en 2004



7.6.2 Residuos procedentes de la actividad de catering

Diagrama general de la gestión de residuos de catering de IBERIA

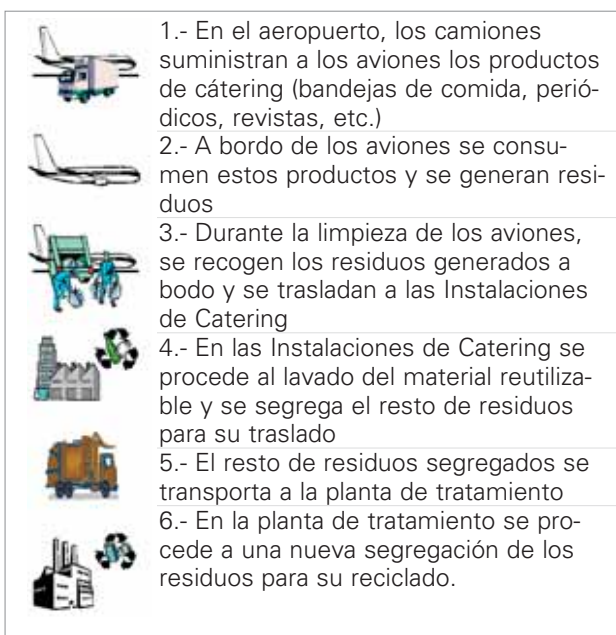
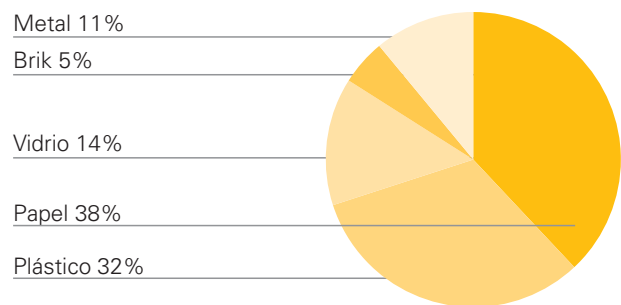


Figura 30. Composición de los residuos de catering de IBERIA segregados en 2004 en la planta de tratamiento para su posterior reciclado



7.6.3 Otros residuos

Mercancías peligrosas abandonadas en las terminales de carga de IBERIA

Aunque no es frecuente, existe la posibilidad de que en las terminales de carga de IBERIA se puedan generar residuos de mercancías peligrosas abandonadas por sus propietarios. En estos casos la legislación española establece que las terminales de carga deben hacerse cargo de su correcta gestión.

Con objeto de responder a los posibles casos de este tipo de abandonos, la Dirección de Carga de IBERIA elaboró a finales de 2004 un procedimiento interno (PG.09.01) con objeto de asegurar la mejor gestión de este tipo de residuos. Una vez detectada esta mercancía se procede a su correcto almacenamiento hasta que, en el plazo reglamentario, una empresa autorizada recoge dicho residuo y lo gestiona adecuadamente hasta su destino final: depósito de seguridad o reciclaje.

7.6.4 Depuración de aguas

El principal consumo de agua en IBERIA procede de las actividades de mantenimiento de aeronaves que se realizan en las instalaciones de Madrid (La Muñeza), donde existen 3 depuradoras para tratar las aguas utilizadas antes de su vertido.



En la depuradora del Taller de Motores, donde llegan las aguas procedentes de los procesos de baños electrolíticos, se ha realizado en 2004 una remodelación completa de la instalación con el fin de reducir al mínimo los posibles impactos ambientales que pudieran producirse durante el proceso de depuración. En la parte exterior se ha llevado a cabo un cambio de los tanques de almacenamiento de productos y la colocación de nuevos cubetos de contención. En el interior se han instalado muros de separación para evitar mezclas de cianuros y cromos en caso de fuga, además de nuevos depósitos de tratamiento para estos dos contaminantes.

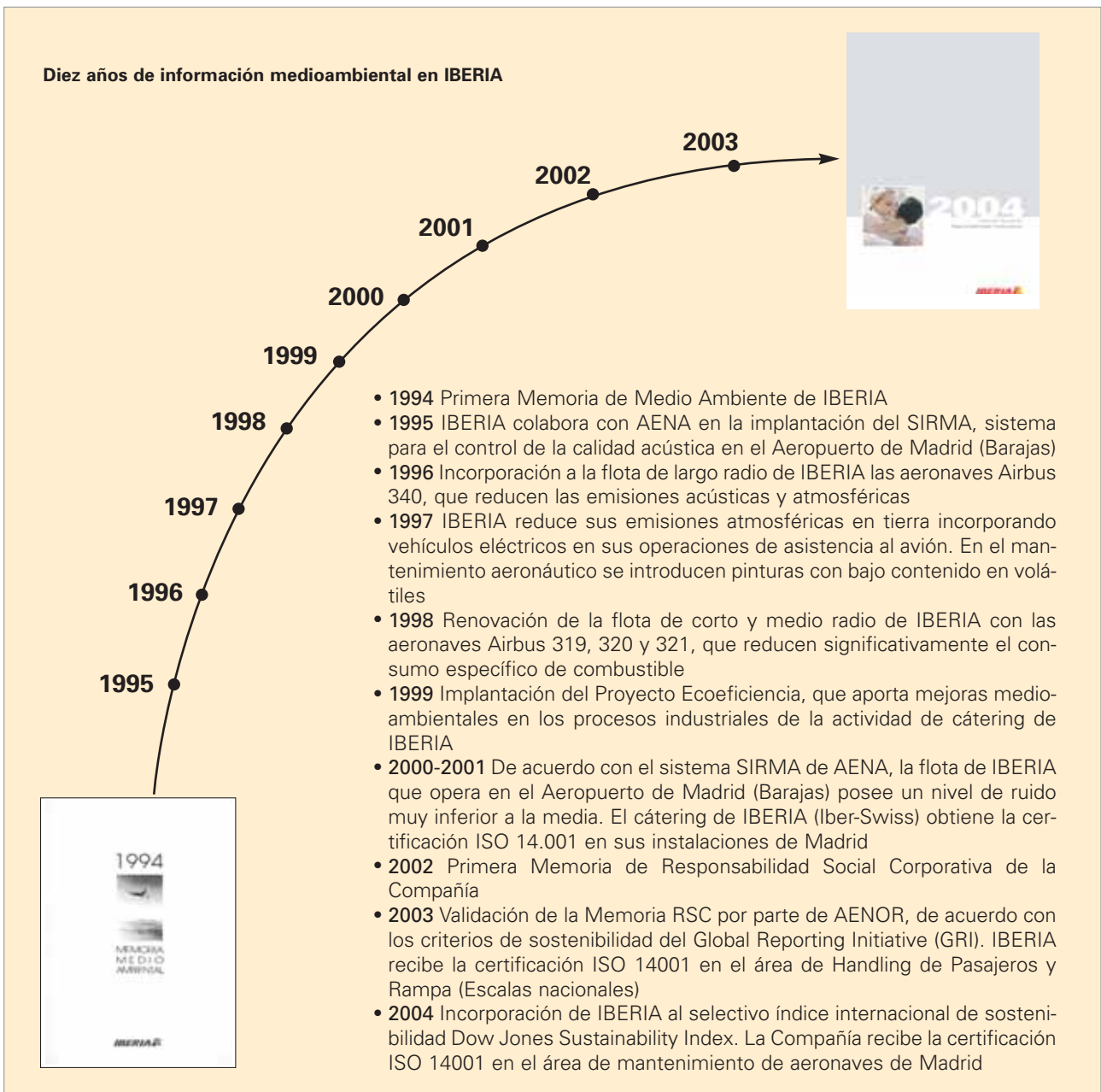
La depuradora biológica, la última etapa de las aguas residuales e industriales antes de su vertido a cauce, obtiene unos parámetros de funcionamiento en los análisis periódicos realizados, muy por debajo de los límites legales, lo que asegura unos niveles mínimos en cuanto a carga contaminante de los vertidos.

Por otra parte, IBERIA participa en el Registro Europeo de Emisiones Contaminantes (EPER), aportando anualmente información sobre las emisiones al agua y a la atmósfera procedentes de la actividad de tratamiento de superficies por baños electrolíticos que se realiza dentro del mantenimiento de aeronaves.

Tabla 48. Parámetros de depuración en la EDAR de IBERIA en Madrid

	2002	2003	2004
PH	8	7,6	7,5
DBO ₅ (mg/l)	<2	4	4,6
DQO (mg/l)	<7	9	9,6
Sólidos en suspensión (mg/l)	6	12	9

Figura 31. Principales actuaciones recogidas durante estos diez años de información ambiental





Anexos



Anexo I: Contenidos e indicadores según el Global Reporting Initiative

Contenidos

En el presente apartado se referencian los contenidos exigidos por las directrices del Global Reporting Initiative para el desarrollo del contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa.

VISIÓN Y ESTRATEGIA				
Apartado	Contenido	Localización	Indicador contemplado	
GRI		(pág.)	FTSE4Good	DJSGI
1.1	Exposición de la Visión y Estrategia	18	NO	NO
1.2	Declaración de Presidente	6	NO	NO
PERFIL				
Apartado	Contenido	Localización	Indicador contemplado	
GRI		(pág.)	FTSE4Good	DJSGI
2.1	Nombre organización informante	14	NO	NO
2.2	Principales productos y servicios	14	SÍ	NO
2.3	Estructura operativa de la organización	Informe Gobierno Corp. Epígrafe C	NO	NO
2.4	Descripción estructura de la organización	Informe Gobierno Corp. Epígrafe A	NO	NO
2.5	Países en los que opera la organización	14	NO	NO
2.6	Naturaleza de la propiedad	46	NO	NO
2.7	Naturaleza de los mercados a los que sirve	14	NO	NO
2.8	Magnitud de la organización informante	46	NO	NO
2.9	Lista de la partes interesadas	26	NO	NO
2.10	Persona de contacto en la organización	128	NO	NO
2.11	Periodo cubierto de la Memoria	10	NO	NO
2.12	Fecha de la Memoria previa más reciente	10	NO	NO
2.13	Cobertura de la Memoria	10	SÍ	SÍ
2.14	Cambios significativos acaecidos en organización	46	NO	NO
2.15	Bases para elaborar memorias empresas filiales	N.A.	NO	NO
2.16	Descripción reformulación información existente	46	NO	NO
2.17	Decisiones de no aplicar GRI	N.A.	NO	NO
2.18	Criterios utilizados en la contabilidad	Inf. Anual 2004 Memoria, Nota 2	NO	NO
2.19	Cambios significativos en cálculo de indicadores	114	NO	NO
2.20	Políticas para garantizar precisión datos	88	NO	NO
2.21	Políticas para garantizar independencia verificación	133	SÍ	NO
2.22	Ubicación información adicional disponible	128	NO	NO

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN				
Apartado GRI	Contenido	Localización (pág.)	Indicador contemplado	
			FTSE4Good	DJSGI
3.1	Estructura de Gobierno de la organización	Informe Gobierno Corp. Epígrafe B	SÍ	SÍ
3.2	Porcentaje Consejeros independientes	Informe Gobierno Corp. Epígrafe B	NO	SÍ
3.3	Definición de estrategias en riesgos ambientales y sociales	Informe Gobierno Corp. Epígrafe D	NO	NO
3.4	Identificación y gestión de oportunidades	Informe Gobierno Corp. Epígrafe D	NO	NO
3.5	Remuneración directa y consecución objetivos	Informe Gobierno Corp. Epígrafe B	NO	SÍ
3.6	Estructura de la organización	Informe Gobierno Corp. Epígrafe A	NO	NO
3.7	Declaraciones de la misión y valores	18	SÍ	SÍ
3.8	Comunicación de la recomendaciones de accionistas	26	NO	NO
3.9	Selección de las partes interesadas	26	NO	SÍ
3.10	Consulta a las partes interesadas	26	SÍ	SÍ
3.11	Información de consultas citadas anteriormente	26	NO	NO
3.12	Empleo de la información citada anteriormente	26	NO	NO
3.13	Utilización del Principio de Precaución	91	NO	NO
3.14	Compromisos e iniciativas voluntarias	26	NO	NO
3.15	Pertenencia a asociaciones	134	NO	NO
3.16	Políticas para la gestión de impactos indirectos	32	NO	NO
3.17	Gestión de los impactos indirectos	88	NO	NO
3.18	Principales decisiones sobre ubicación de operaciones	N.A.	NO	NO
3.19	Programas aspectos económicos, sociales y ambientales	22	NO	NO
3.20	Certificación gestión económica, social y ambiental	38	SÍ	SÍ

Indicadores

En el presente apartado se incluyen los indicadores que utiliza IBERIA según las directrices del Global Reporting Initiative. En relación con los mismos cabe realizarse una serie de matizaciones:

a) Los indicadores GRI se clasifican en centrales y adicionales. Los primeros son aquellos de interés para nuestra organización y para la mayoría de nuestros grupos de interés. Los segundos son aquellos que representan una práctica destacada, aunque no muy extendida, en la medición de aspectos sociales, económicos o medioambientales, ofrecen información relevante a las partes inte-

resadas y pueden ser considerados en el futuro para su paso a indicadores centrales.

b) La inclusión de nuevos indicadores se ha debido, por una parte, a la disponibilidad de mayor información al respecto y, por otra, a la identificación de los mismos con el código GRI aun habiéndose incluido ya en ejercicios anteriores.

c) Con objeto de elaborar la Memoria de Responsabilidad Corporativa de IBERIA conforme ("in accordance to") a los estándares marcados por el GRI es necesaria la inclusión de todos los indicadores centrales o la explicación de su omisión. A continuación se muestran los indicadores centrales no incluidos en la presente Memoria, así como el motivo de su exclusión:

Tabla 56. Indicadores no incluidos en la presente memoria

Indicador	Código GRI	Tipo	Motivo de su exclusión en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2004
Ubicación y extensión del suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad	EN6	Central	No existen impactos significativos en el caso de IBERIA
Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y productos y servicios en los entornos terrestre, marino y agua dulce	EN7	Central	No es significativo como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA
Porcentaje de materias primas que son residuos procedentes de fuentes externas a la organización informante	EN2	Central	No es significativo como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA
Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia	EN13	Central	Se recogen en el inventario EPER más reciente declarado por IBERIA
Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	LA11	Central	Información dentro del Informe de Gobierno Corporativo Iberia 2004
Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro	HR3	Central	Avances dentro de la política del Global Compact suscrita por IBERIA
Política, sistemas de gestión y procedimientos y mecanismos de cumplimiento en relación con la corrupción y el soborno	SO2	Central	Información dentro del Informe de Gobierno Corporativo Iberia 2004
Política, sistemas de gestión y procedimientos relativos a las contribuciones e instrumentos de presión política	SO3	Central	No se realizan
Descripción de políticas sobre el VIH/SIDA	LA8	Central	No es significativo como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA
Descripción de la política de seguridad y salud del cliente durante la utilización de productos y servicios	PR1	Central	IBERIA cumple la normativa aplicable
Política, sistemas de gestión y procedimientos relativos a la protección de la intimidad del cliente	PR3	Central	IBERIA cumple la normativa aplicable

- d) IBERIA ha incluido igualmente algunos indicadores complementarios a los listados por la guía GRI, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia de dicha guía. Tal es el caso de la clasificación del parque de equipos tierra según el combustible utilizado por los mismos.
- e) Los indicadores para los que se incluye un asterisco no se encuentran definidos dentro del GRI, pero IBERIA los incluye como consecuencia de su representatividad de la actividad de la compañía.
- f) Finalmente hay que señalar que en el presente ejercicio también se ha incluido una clasificación para los indicadores incluidos que muestra, de manera aproximada, la consideración de los mismos dentro de los criterios de inclusión de una empresa en los índices de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good (ver últimas columnas de las tablas siguientes). Sobre este aspecto cabe realizarse una serie de matizaciones:
- a. Como es sabido, el cuestionario, completado in-house o enviado a las compañías, constituye la principal herramienta de quienes se ocupan del análisis social y medioambiental necesario para la construcción de los índices considerados, FTSE4Good y Dow Jones Sustainability Group Index. SAM Group es la agencia encargada del análisis para Dow Jones. EIRiS, y su red internacional de socios, para FTSE4Good.
- b. La identificación realizada para los indicadores, en función de su inclusión en dichos cuestionarios no es biunívoca, por cuanto estos no se encuentran siempre definidos de la misma manera. En todo caso se ha considerado interesante realizar dicha clasificación para identificar cualitativamente qué aspectos son considerados por estos importantes índices de sostenibilidad. También es preciso aclarar que los criterios marcados por DJSI y FTSE4Good exigen cierta información específica no requerida por GRI. Tal es el caso, por ejemplo, de la información sobre los métodos de planificación estratégica aplicados que exige DJSI en su cuestionario de inclusión o renovación.

Aspectos económicos

ASPECTOS ECONÓMICOS						I. contemplado	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Localización (pág.)	2003	2004	FTSE4 Good	DJSGI
EC1	Central	Ingresos explotación (Millones euros)	46	4.619,3	4.805,4	SÍ	SÍ
EC2	Central	Desglose geográfico de los mercados	Inf. Anual 2004 Inf. Gestión, Ep. 2			SÍ	SÍ
EC3	Central	Costes de las materias primas y mercancías adquiridas y de servicios contratados	Inf. Anual 2004 Memoria, Nota 11			SÍ	SÍ
EC4	Central	Porcentaje de contratos pagados de conformidad con los términos acordados	100%	100%	100%	SÍ	SÍ
EC5	Central	Gastos salariales totales	Inf. Anual 2004 Memoria, Nota 20			SÍ	SÍ
EC6	Central	Distribución entre los proveedores de capital (deudas y préstamos)	Inf. Anual 2004 Memoria, Nota 16			SÍ	SÍ
EC7	Central	Variación de las ganancias retenidas al final del periodo	Inf. Anual 2004 Memoria, Nota 13			SÍ	SÍ
EC8	Central	Impuestos pagados	Inf. Anual 2004 Memoria, Nota 19			SÍ	SÍ
EC9	Central	Subvenciones recibidas	Informe Anual 2004 Memoria, Nota 20			SÍ	SÍ
EC10	Central	Donaciones a la comunidad (euros)	72	3.381.545	4.542.316	SÍ	SÍ

Indicadores sociales

ASPECTOS SOCIALES										
Cód. GRI	Tipo de indic.	Denominador indicador	Localización		2002	2003	2004	Var. 2003/2004	I. Contempl.	
			Apartado	Pág.					FTSE	DJSGI
LA1	Central	Plantilla	Empleados	58	17.675	18.063	18.256	1,1%	NO	NO
		Tierra	Empleados	58	6.369	6.378	6.421	0,7%	NO	NO
		Vuelo	Empleados	58	14,42	14,1	13,97	-0,9%	NO	NO
		Antigüedad media (años)	Empleados	58	40,96	41	41	0,4%	NO	NO
LA1	Central	Edad media de la plantilla (años)	Empleados	58	40,96	41	41	0,4%	NO	NO
		Tipo de contrato de trabajo	Empleados	62	18.995	19.308	19.495	1,0%	NO	NO
		Número de contratos fijos	Empleados	62	1.202	1.955	1.727	-11,7%	NO	NO
		Fomento de la contratación indefinida	Empleados	62	173	244	247	1,0%	NO	NO
		Fijo discontinuo	Empleados	62	3.674	2.933	3.208	9,4%	NO	NO
		Número de contratos eventuales	Empleados	62	24.044	24.441	24.677	1,0%	SI	SI
LA2 (*)	Central	Creación neta de empleo	Empleados	62	12.968,20	13.716,60	14.331	4,5%	SI	SI
		Salario mínimo (euros/año)	Empleados	62	12.968,20	13.716,60	14.331	4,5%	SI	SI
LA3	Central	Porcentaje de afiliación sindical (%)	Empleados	67	67	68	67,8	0,3%	SI	SI
		Tierra	Empleados	67	100	100	100	0,0%	SI	SI
		Tripulantes Pilotos	Empleados	67	100	100	100	0,0%	SI	SI
		Oficiales Técnicos a Bordo	Empleados	67	100	100	100	0,0%	SI	SI
		Tripulante de Cabina de Pasajeros	Empleados	67	32	32	31,07	-2,9%	SI	SI
(*)		Patrocinio	Proyectos acción social	80	3.381.545	8.109.045	7.895.584	-2,6%	SI	NO
LA4	Central	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes	Empleados	67			Cualitativo		NO	SI
LA5	Central	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales	Empleados	61			Cualitativo		SI	SI
LA6	Central	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad	Empleados	60			Cualitativo		SI	NO
LA7	Central	Número de accidentes laborales	Empleados	61	2.227	2.323	2.608	12,3%	SI	SI
LA9	Central	Formación y desarrollo	Empleados	66	7.772	10.659	10.659	0,0%	SI	SI
		Número de cursos	Empleados	66	51.568	71.444	67.343	-5,7%	SI	SI
		Número de alumnos	Empleados	66	706.733	878.757	866.754	-1,4%	SI	SI
		Horas * alumnos	Empleados	66	706.733	878.757	866.754	-1,4%	SI	SI
		Programas de prácticas	Empleados	63	132	81	81	0,0%	SI	SI
		Número de becarios titulados	Empleados	63	57	61	61	0,0%	SI	SI
		Contratos en prácticas	Empleados	63	57	61	61	0,0%	SI	SI
LA10	Central	Igualdad de oportunidades	Empleados	64	9.399	9.529	9.611	0,9%	SI	SI
		Mujeres	Empleados	64	16.293	16.785	16.655	-0,8%	SI	SI
		Hombres	Empleados	64	16.293	16.785	16.655	-0,8%	SI	SI
LA11	Central	Proporción entre sexos en los departamentos superiores de gestión	Empleados	64			Cualitativo		SI	SI
LA12	Adicional	Trabajadores acogidos a la reducción de jornada por natalidad	Empleados	65	179	233	373	60,1%	SI	SI
		Tierra	Empleados	65	179	233	373	60,1%	SI	SI
		Vuelo	Empleados	65	303	419	559	33,4%	SI	SI
LA13	Adicional	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo	Empleados	55			Cualitativo		SI	SI
LA15	Adicional	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	Empleados	60			Cualitativo		SI	NO
LA16	Adicional	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	Empleados	63, 67			Cualitativo		NO	NO
LA17	Adicional	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada	Empleados	66			Cualitativo		SI	SI
HR1	Central	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados. Indicar el grado de seguimiento de las recomendaciones internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos o los Convenios de la OIT sobre los derechos humanos fundamentales.	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	26			Cualitativo		SI	NO

ASPECTOS SOCIALES										
Cód. GRI	Tipo de indic.	Denominador indicador	Localización		2002	2003	2004	Var. 2003/2004	I. Contempl.	
			Apartado	Pág.					FTSE	DJSGI
HR2	Central	Consideración de derechos humanos en toma de decisiones	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	23		Cualitativo		SI	NO	
HR3	Central	Valoración respeto a derechos humanos por parte de proveedores	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	23		Cualitativo		SI	NO	
HR4	Central	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	Empleados	64		Cualitativo		SI	NO	
HR5	Central	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema	Empleados	66		Cualitativo		SI	NO	
HR6	Central	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	26		Cualitativo		SI	NO	
HR7	Central	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. Véase el Artículo 2 del Convenio núm. 29 de la OIT	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	26		Cualitativo		SI	NO	
HR10	Adicional	Análisis de las políticas de no-represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos)	Empleados	64		Cualitativo		NO	NO	
SO1	Central	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. Incluir explicación de los procedimientos para identificar y establecer diálogos en las partes interesadas de la comunidad	Gestión Medioambiental	88		Cualitativo		SI	NO	
SO2	Central	Políticas sobre corrupción y soborno	Empleados	57		Cualitativo		SI	NO	
SO3	Central	Contribuciones dedicadas a política	I. Resp. Corp.2004	118		Cualitativo		SI	NO	
PR1	Central	Mecanismos de seguridad y salud de clientes	Cientes	28, 48		Cualitativo		NO	NO	
PR2	Central	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimiento, así como de mecanismos de cumplimiento referentes a la información sobre los productos	Cientes	29		Cualitativo		NO	NO	
PR3	Central	Mecanismos protección intimidad clientes	Cientes	50		Cualitativo		NO	NO	
PR8	Adicional	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	Cientes	28, 47		Cualitativo		SI	SI	
PR9	Adicional	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	Cientes	51		Cualitativo		NO	NO	
PR10	Adicional	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de la normativas sobre el marketing y la publicidad	Cientes	51		Cualitativo		NO	NO	

Indicadores medioambientales

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES										
Cód. GRI	Tipo de indic.	Denominador indicador	Localización		2002	2003	2004	% Var. 2003/2004	I. Contempl. FTSE DJSGI 4Good	
			Apartado	Pág.						
OPERACIONES VUELO										
EN3	Central	Consumo de combustible (Ton/año)	Cambio climático	118	1.871.420	1.935.221	2.010.728	3,90	SÍ	SÍ
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)	Cambio climático	98	0,49	0,48	0,46	-4,28	SÍ	SÍ
EN8	Central	Emisiones de CO ₂ (Ton) para el total de vuelos de IBERIA	Cambio climático	118	5.894.972	6.095.945	6.333.794	3,90	SÍ	SÍ
EN10	Central	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	118	3.023	3.033	3.096	2,08	SÍ	SÍ
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	118	285	266	259	-2,71	SÍ	SÍ
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	118	1.297	1.339	1.350	0,78	SÍ	SÍ
(*)		Edad media de la flota (número de años)	Control ruido	95	7,49	7,90	7,70	-2,53	SÍ	SÍ
EN16	Central	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales	Control ruido	118	0	0	0	0	SÍ	NO
OPERACIONES TIERRA										
CARGA										
(*)		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA								
		Unidades gasoil	Cons. recursos	104	68	66	62	-6,06	SÍ	NO
		Unidades gasolina	Cons. recursos	104	4	2	0	-100,00	SÍ	NO
		Unidades eléctricos	Cons. recursos	104	216	190	194	2,11	SÍ	NO
CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y PAPEL										
EN3	Central	Consumo gasoil combustible (litros)	Cons. recursos	118	129.427	116.374	126.425	8,64	SÍ	SÍ
EN4	Central	Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)	Cons. recursos	118	27.938	29.792	26.983	-9,43	SÍ	SÍ
EN5	Central	Consumos de agua (m ³)	Cons. recursos	118	10.984	23.221	21.005	-9,54	SÍ	SÍ
EN1	Central	Consumos de papel (Ton.)	G. ambiental	118	98,40	73,96	73,46	-0,68	SÍ	NO
EN3	Central	CONSUMO EN CALDERAS							SÍ	SÍ
		Consumo de gasóleo C (litros)	Cons.recursos	118	578.790	601.223	589.641	-1,93	SÍ	SÍ
EN11	Central	GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS							SÍ	SÍ
		Generación (Ton.)	G. residuos	118	1,55	2,63	2,93	11,41	SÍ	SÍ
		GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS							SÍ	SÍ
		Generación (Ton.)	G. residuos	118	192	198	245	23,85	SÍ	SÍ
HANDLING DE PASAJEROS Y RAMPA										
(*)		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA								
		Unidades gasoil	Cons. recursos	104	2.776	2.796	2.839	1,54	SÍ	NO
		Unidades gasolina	Cons. recursos	104	155	128	97	-24,22	SÍ	NO
		Unidades eléctricos	Cons. recursos	104	499	517	486	-6,00	SÍ	NO
CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y PAPEL										
EN3	Central	Consumo gasoil combustible (litros)	Cons. recursos	118	7.232.438	7.797.140	8.507.585	9,11	SÍ	SÍ
EN4	Central	Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)	Cons. recursos	118	32.563	32.624	33.687	3,26	SÍ	SÍ
EN5	Central	Consumos de agua (m ³)	Cons. recursos	118	85.310	90.277	88.038	-2,48	SÍ	SÍ
EN1	Central	Consumos de papel (Ton.)	Cons. recursos	118	116	116	125	8,08	SÍ	NO
EN11	Central	GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS							SÍ	SÍ
		Generación (Ton.)	G. residuos	118	217	205	280	36,34	SÍ	SÍ
		GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS							SÍ	NO
		Generación (Ton.)	G. residuos	118	529	529	573	8,35	SÍ	NO

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES										
Cód. GRI	Tipo de indic.	Denominador indicador	Localización		2002	2003	2004	% Var. 2003/2004	I. Contempl. FTSE DJSGI	
			Apartado	Pág.					4Good	
ZONAS INDUSTRIALES (MADRID)										
EN3	Central	CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN CALDERAS								
		Consumo de gas natural (Kwh)	Cons. recursos	102	162.939.026	179.120.239	187.580.680	4,72	SÍ	SÍ
		Consumo de gasóleo C (litros)	Cons. recursos	102	259.673	252.322	259.397	2,80	SÍ	SÍ
EN3	Adicional	GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA PLANTA DE COGENERACIÓN								
		Total neto (julios*10 ⁹)	Cons. recursos	103	125.754,88	140.150,21	148.422,40	5,90	SÍ	SÍ
		% Consumido en IBERIA	Cons. recursos	119	83	54	34	-36,83	SÍ	SÍ
		% Vendido a la red	Cons. recursos	119	17	46	66	43,60	SÍ	SÍ
		Consumo Gas Natural (KWh)	Cons. recursos	119	104.224.621	116.186.151	124.253.598	6,94	SÍ	SÍ
EN4	Central	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (julios*10 ⁹)	Cons. recursos	102	153.226	194.000	228.127	17,59	SÍ	SÍ
EN5	Central	CONSUMO TOTAL DE AGUA (m ³)	Cons. recursos	103	588.883	622.057	562.695	-11,31	SÍ	SÍ
EN12	Central	Vertido de agua contaminantes	Cons. recursos	119	0	0	0	0,00	SÍ	SÍ
EN8	Central	CO ₂ (Ton)	Cons. recursos	102	31.142	34.149	35.749	4,69	SÍ	SÍ
EN10	Central	SO ₂ (Ton)	Cons. recursos	102	1,02	0,99	1,02	2,80	SÍ	SÍ
		NOx (Ton)	Cons. recursos	102	29,15	31,99	33,49	4,70	SÍ	SÍ
EN9	Central	USOS CRÍTICOS DE HALÓN								
		Kg. instalados en los equipos	Cons. recursos	119	7.085	7.450	7.620	2,28	SÍ	NO
		Kg. utilizados	Cons. recursos	119	80	80	150	87,50	SÍ	NO
		Kg. almacenados para estos usos	Cons. recursos	119	0,00	0,00	0,00	0	SÍ	NO
EN10	Central	Uso de productos con COV en zonas industriales (litros)	Cons. recursos	103	277.050	242.907	298.719	22,98	SÍ	NO
EN11	Central	GENERACIÓN DE RESIDUOS URBANOS (Ton) (papel y cartón, madera, no segregados)	G. residuos	119	2.229	1.595	1.181	-25,95	SÍ	SÍ
EN11	Central	Gestión de residuos urbanos (%)								
		Reutilización	G. residuos	119	0	0	0	0	SÍ	SÍ
		Reciclaje	G. residuos	119	43	43	43	0	SÍ	SÍ
		Valorización	G. residuos	119	0	0	0	0	SÍ	SÍ
		Eliminación	G. residuos	119	57	57	57	0	SÍ	SÍ
EN11	Central	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (toneladas)	G. residuos	119	13.910	16.184	18672 (**)	15,38	SÍ	SÍ
EN11	Central	Gestión de residuos peligrosos (%)								
		Reutilización	G. residuos	106	9	9	9	0	SÍ	SÍ
		Reciclaje	G. residuos	106	21	21	21	0	SÍ	SÍ
		Valoración energética	G. residuos	106	24	24	24	0	SÍ	SÍ
		Depósito de seguridad	G. residuos	106	46	46	46	0	SÍ	SÍ
EN15	Central	Peso de productos vendidos recuperados	G. residuos	119	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	SÍ	SÍ
EN16	Central	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales	General	119	0	0	0	0	SÍ	NO
ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES										
EN14	Central	Impactos medioambientales de los principales productos y servicios	G. ambiental	88	Capítulo 7				SÍ	NO
EN33	Central	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos medioambientales	Grupos de interés	32	Capítulo 4				SÍ	NO
EN35	Central	Gastos totales en materia de medio ambiente (miles de euros)	Gestión ambiental	93	N.A	2.311	2.771	19,90	SÍ	SÍ

(*) Indicador de IBERIA

(**) Incluye aguas industriales como residuo peligroso

Anexo II: Hacia un modelo sostenible

Reagrupación familiar: No sin mi familia

Miles de inmigrantes tejen a diario su nueva vida en España. En muchos casos su principal sueño es traer aquí a los suyos, reunir de nuevo a la familia. A través del programa de Reagrupación Familiar de Cruz Roja Española y del acuerdo de colaboración establecido con IBERIA, en algunos casos se hace posible el ansiado reencuentro.

¿Cuáles son tus sueños? Si hiciéramos esta pregunta a cualquier joven español de 31 años contestaría algo así como tener un trabajo estable, comprarme una vivienda, disfrutar con mis amigos, que me toque la lotería... Sin embargo, para Álex, un joven dominicano de la misma edad que llegó a León hace tres años, su sueño es muy diferente: reunirse con su familia, con su mujer y sus cuatro hijos. En su caso, su sueño se ha hecho realidad.

Gracias al acuerdo de colaboración entre IBERIA y Cruz Roja, más de 50 personas de diferentes países latinoamericanos, Cabo Verde y Guinea Ecuatorial, han conseguido reunirse con sus familiares que ya se habían establecido en nuestro país. La colaboración entre ambas entidades comenzó a principios del año 2003 con el objetivo de financiar los traslados de las personas reagrupadas y a su vez dar opción a los titulares del programa de fidelización Iberia Plus a participar en uno de los proyectos de acción social desarrollados por la compañía, dándoles la posibilidad de ceder sus puntos a IBERIA para destinarlos a este programa.

Para Álex la nostalgia ha dejado de ser su peor compañía y soporta con mucho más agrado las inclemencias meteorológicas de las tierras leonesas y el duro trabajo en la construcción. *"Cuando veo a mis hijos durmiendo siento una gran felicidad. Creo que son cosas que hay que disfrutar porque pronto ellos pueden marchar igual que tuve que hacerlo yo sepárandome de mis seis hermanos. Para mí tenerlos aquí era la paz de mi corazón"*, cuenta Álex mientras la niña de sus ojos, Melissa, de seis años, le hace carantoñas.

Su historia seguramente coincida en lo esencial con la de los miles de inmigrantes que han visto en España su país de destino y aquí se han asentado en busca de un porvenir más halagüeño que el que le podían deparar las pésimas condiciones económicas y sociales de sus respectivos países de origen. *"Allí se está bien sólo de vacaciones"*, comenta Álex de su natal República Dominicana donde trabajaba como peluquero y ocasional vendedor de lotería.

Se muestra agradecido hacia Cruz Roja y hacia las personas que altruistamente ceden unos beneficios que les concede IBERIA para que su familia, y otras que están en su misma situación, reciban la ayuda que precisan. En Cruz Roja encontró colaboración desde el principio, tanto a través del Plan de Empleo como luego con la tramitación de la reagrupación familiar. *"Tengo familiares que ya se habían instalado en León –relata este joven dominicano– y pensé que aquí podía tener mejores expectativas. Vine ya con un contrato de trabajo, en octubre de 2001, y luego me dieron el permiso de residencia y todo este tiempo he estado en la misma empresa. Al principio se queda uno roto, yo con mis cuatro niños y mi mujer allá, pero gracias a Dios todo ha ido bien. Uno se va orientando entre paisanos y me hablaron de lo que hacía la Cruz Roja Española que para mí fue una ayuda decisiva"*.

El 29 de marzo de 2004 se ha convertido para él en una fecha inolvidable: cuando fue a Barajas a recoger a su mujer, Sandra, y a sus cuatro hijos, Alberty, Ana, Euribiadi y Melissa, de 16, 13, 12 y 6 años respectivamente. Aún hoy se emociona y se le ilumina la cara de felicidad al recordar ese momento: *"Miraba y miraba y no los veía. Llevé una cámara de fotos y me puse tan nervioso que no fui ni capaz de disparar"*.

En este proceso de inserción en la sociedad local el apoyo y asesoramiento de Cruz Roja ha sido fundamental. Y ahora siguen recibéndolo: Sandra está pendiente de lograr un contrato de trabajo y Alberty, el hijo mayor, podrá estudiar un curso gratuito de Garantía Social gracias a las gestiones del programa de atención a inmigrantes.

Desde el comienzo de la colaboración entre Cruz Roja e IBERIA, los titulares de Iberia Plus han cedido puntos a la compañía por un valor total de más de 15.400 €, lo que representa el 26% del total aportado por la compañía a este proyecto, que han sido hasta el momento 122.000 €. Y nuestro proyecto en común sigue en marcha...

Pronto, otras familias como la de Álex podrán hacer sus sueños realidad.

Un vínculo esencial

Con una somera reflexión sobre la familia y su importancia para el individuo y para la sociedad en general, se puede afirmar que se trata de un elemento clave. De hecho, tanto en la Declaración de los Derechos Humanos como en la legislación española se menciona expresamente el derecho de protección al núcleo familiar.

En los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales se estipula que debe posibilitarse la localización y reunificación de las familias dispersas, promoviendo la labor de las organizaciones humanitarias en este terreno.

El programa de Reagrupación Familiar, es uno de los más antiguos e identificativos de Cruz Roja Española. En su comienzo, la actividad se centraba en la reagrupación de familias separadas por motivos de conflictos armados o catástrofes naturales, actividad que, en la mayoría de los casos, iba unida a tareas previas de localización y búsqueda de los miembros de la familia.

En la actualidad, los beneficiarios son personas inmigrantes, que después de la renovación del permiso de residencia y trabajo pueden gestionar el visado por reagrupación, que les posibilita juntarse con sus hijos e hijas y con el cónyuge que dejaron en su país de origen. Durante el año 2003, gracias a la colaboración de IBERIA y sus clientes, titulares de Iberia Plus, se atendió un total de 21 casos siendo 30 las personas reagrupadas. A lo largo de 2004 se han gestionado 14 casos y se han reagrupado a un total de 23 personas.

Empleados y proveedores han pujado por ellos: 83.507 € para Mano a Mano y la APMIB

La Campaña para recaudar fondos a favor de la Asociación de Padres con Hijos Minusválidos y Mano a Mano, organizada por IBERIA por segundo año consecutivo, se consolida como un nuevo proyecto de acción social con carácter anual, impulsado por la compañía en colaboración con sus empleados y proveedores. La recaudación obtenida en ésta última edición ha superado los 80.000 € que se entregarán a estas dos organizaciones para la financiación de los proyectos que desarrollan a lo largo de todo el año.

Al igual que el año anterior, y bajo el lema de "Puja por ellos", IBERIA quiso aprovechar las fiestas navideñas para desarrollar una campaña cuyo objetivo fundamental es la recaudación de fondos de ayuda a favor de la Asociación de Padres con Hijos Minusválidos de Iberia y la ONG Mano a Mano, organizaciones que se han fundado en el seno de la compañía y que cuentan en todo momento con el apoyo de IBERIA para el desarrollo de su actividad.

En esta ocasión, la compañía quiso que, además de los empleados de IBERIA, también pudieran participar los proveedores, con los que nunca se había realizado una acción solidaria de este tipo. Y su colaboración ha sido excelente: más de 90 proveedores de IBERIA nos han ofrecido sus productos o servicios, gracias a los cuáles nuestra Campaña de Navidad solidaria se ha hecho realidad.

Más de 30 voluntarios, trabajadores en activo de la compañía nos ayudaron en la organización y desarrollo del evento, y cerca de 1.700 empleados participaron activamente en esta campaña, aportando su colaboración a la vez que obtenían, a precios especiales, algunos de sus regalos de navidad. Una vez más, la participación de los empleados de IBERIA ha sido magnífica.

La Campaña se desarrolló dos fases. La primera de ellas a través de una Subasta Solidaria a través de la Intranet de IBERIA (Ibproxima) dirigida a todos los empleados de la compañía, en la que se han subastado 47 productos aportados por proveedores, anun-

ciantes y donaciones de distintas empresas. Durante las dos semanas que estuvo abierta la subasta, la página recibió más de 8.900 visitas, y se realizaron 652 pujas por diferentes productos: un Smart Roadster Coupé, un Fiat Idea 1.4 16V Active o un Peugeot 206 X-Line 1.4; cuatro televisores de plasma, un DVD grabador con disco duro, un Jukebox MP3 y un Keyring de Philips; cinco ordenadores portátiles Inves Duna; tres Playstation 2 de Sony; ocho teléfonos móviles de Mitshubishi última generación; dos monitores-televisores y ocho monitores LCD LG; cuatro relojes Maurice Lacroix; y cinco cuadros de artistas como Pedro Castorregatega, José Manuel Ciriá, José Luis López Romeral, Juan Antonio Tinte y Neus Martín Arroyo. La recaudación total de la subasta ha sido de 61.690 €.

La segunda iniciativa de esta Campaña tuvo lugar el sábado 18 de diciembre, en la sede de la compañía en Madrid, donde se organizaron una Tómbola Benéfica y un Mercadillo Solidario y al que se acercaron más de 1.000 empleados de IBERIA, muchos de ellos acompañados de sus familias, para probar suerte en la Tómbola y comprar artículos de Venta a Bordo a precios especiales, con hasta un 50 por ciento de descuento sobre su precio habitual.

En la Tómbola se vendieron cerca de 5.000 papeletas y se repartieron más de 3.000 premios, desde billetes de avión en clase business a distintos destinos de la compañía; más de 20 fines de semana de alojamiento en algunos de los mejores hoteles de España, Europa y México; una semana en Santo Domingo en hotel de 5 estrellas en régimen de todo incluido; motocicletas; joyas; grabados y cuadros de importantes artistas; minicadenas, botellas de vino; productos ibéricos; camisetas; agendas; bolsos de piel; y juegos de maletas, entre muchas otras cosas. Todos los premios repartidos fueron donados gratuitamente por proveedores de IBERIA.

La recaudación total de esta campaña ha sido de 83.507 €, que se repartirán a partes iguales entre la Asociación de Padres con hijos Minusválidos y Mano a Mano, para financiar los proyectos de ayuda al desarrollo que, ambas organizaciones, desarrollan a lo largo de todo el año.

IBERIA desea agradecer las aportaciones y la colaboración de las siguientes empresas y proveedores, sin cuya ayuda la Campaña Solidaria no hubiera sido posible:

AGUAYO

AIRBUS

ALDETUR

ALTADIS

AUTOBAR

AUTOBUSES SÁNCHEZ

BARRUTIA PRODUCCIONES

BODEGAS BARÓN DE LEY

BODEGAS BRETÓN

BODEGAS CAMPOS REALES

BODEGAS EL COTO DE RIOJA

BODEGAS PIRINEOS

BOEING

CARMEN GARCÍA FERNÁNDEZ

CEPSA

COCA-COLA

DURÁN JOYEROS

DURÁN SUBASTAS DE ARTE

EL PUNTO DE LAS ARTES

ELITE TOURING

MONTESA-HONDA

FIAT-LANCIA

FREIXENET

GEBR.HEINEMANN

GRUP DEU

GRUPO ÁREAS

GRUPO ELBA

GRUPO MUNRECO

GRUPO TOMPLA

GRUPO ZETA

HOTEL ALFONSO XII – SEVILLA

HOTEL ARAGUANAY

HOTEL AROSA EN MADRID

HOTEL ASTORIA PALACE

HOTEL BAHÍA DE VIGO

HOTEL BARCELÓ PALMA DE MALLORCA

HOTEL CROWN PLAZA EN LONDRES

HOTEL ERCILLA BILBAO

HOTEL GRAN COLÓN MADRID

HOTEL INTERCONTINENTAL MÉXICO Y MADRID

HOTEL JEREZ

HOTEL LA RECONQUISTA OVIEDO

HOTEL LOS MOLINOS IBIZA

HOTEL MAYORAZGO EN MADRID

HOTEL MELIÁ WHITE HOUSE EN LONDRES

HOTEL MENCEY EN TENERIFE

HOTEL PRAIA DEL REY EN

PORTUGAL

HOTEL REY JUAN CARLOS

BARCELONA

HOTEL SANTA CATALINA

LAS PALMAS

HOTEL SIDI SAN JUAN ALICANTE

HOTEL WELLINGTON EN MADRID

HOTEL WESTIN PALACE EN MADRID

HOTELES COLLECTION NH

HOTELES MARRIOT MALLORCA Y DENIA

HOTELES SHERATON EL PAULAR, OPORTO Y ALGARVE

IMPRENTA LONGARES

INDUSTRIAL CUBERTERA DE

GALICIA

INVESTRÓNICA

ITALOAGENDAS

ITURRI

JOSÉ ANTONIO TINTE

JOSÉ LUIS LÓPEZ ROMERAL

JOSÉ MANUEL CIRIA

JULIÁ TOURS

LG

LOGISTA

MALLORCA

MARISQUERÍA BAHÍA EN VIGO

MAURICE LACROIX

MERCEDES BENZ

MITSUBISHI ELECTRIC

NAVIDUL

PEDRO CASTRORTEGA

PEUGEOT

PHILIPS

POLEPOSITION

PUIG

REPSOL

RESTOTEL VAJILLAS

RONCATO

SONY

SWAROVSKI

TEIDE TOURS

THERMIDOR

TOUS

TRANSPORTES ALSA

TRANSPORTES ATA

TRANSPORTES BERENGUER

TRANSPORTES ETRAMBUS

TRANSPORTES MAITOURS

TRANSPORTES SAMAR

TRANSVÍA

VAIT

VIÑAS DEL VERO

VIVA TOURS

WORDFLAG

WUNDERMAN



El Transporte aéreo y la sostenibilidad (FUENTE: *Environmental Review 2004*. IATA)

El transporte aéreo provee **vitales** beneficios económicos y sociales.

- La aviación es el único medio de transporte que ofrece una red a nivel mundial, el cual es imprescindible para la globalización de los negocios y el turismo. Juega un papel vital para facilitar los desarrollos económicos, especialmente en los países en vías de desarrollo.
- El 40% de las exportaciones de los productos manufacturados son transportados en avión. Asimismo, la aviación transporta 1.600 millones de pasajeros al año.
- Alrededor de 28 millones de personas trabajan directa o indirectamente en la industria. En regiones cercanas a los grandes aeropuertos, uno de cada cuatro trabajos existe gracias al transporte aéreo.
- Para los tramos de medio y largo radio, no hay alternativa al transporte aéreo.
- El transporte aéreo es esencial para entregas de material en el mismo día o al día siguiente así como el transporte urgente de mercancías, o sensibles al tiempo, como pueden ser periódicos extranjeros, órganos para trasplantes, animales vivos y mercancías perecederas, incluyendo alimentos (pescado) frescos.

El transporte aéreo gestiona **eficientemente** recursos e infraestructuras.

- El transporte aéreo alcanza unos altísimos niveles de ocupación, de entre el 65 y 70%, lo cual es más del doble del alcanzado en las industrias del transporte por carretera o ferroviario.

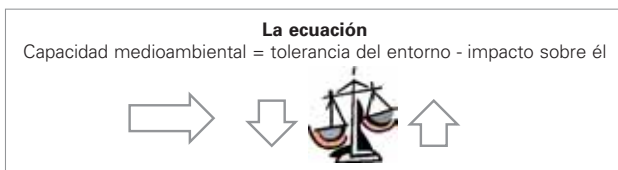
- Los aviones modernos alcanzan una eficiencia en consumo de combustible de 3,5 litros por 100 pasajeros/km. Esto es comparable al consumo de pequeños coches, si bien el avión proporciona un medio de transporte a una velocidad seis veces mayor.
- Las necesidades de las infraestructuras del transporte aéreo ocupan el 1% del total del transporte, necesitando el 83% el transporte por carretera y el 4% el ferroviario. (Datos válidos para Europa).
- Las líneas aéreas pagan más por sus necesidades que otros medios de transporte. Así, las líneas aéreas cubren totalmente los costes de sus operaciones e infraestructuras, cuando el transporte ferroviario está altamente subvencionado (40.000 millones de € al año, en los 15 Estados miembros de la Unión Europea).

El transporte aéreo reduce **responsablemente** el impacto medioambiental.

- Los aviones que entran en servicio actualmente, son 20 decibelios (dB) más silenciosos que los aviones de hace treinta años. En la práctica, esto corresponde a una reducción del ruido percibido del 75%. En el mismo periodo el tráfico aéreo es cinco veces mayor.
- En el futuro se espera una reducción del ruido del 50% en despegues y aterrizajes (menos 10dB) para 2020.
- Los aviones que entran en servicio actualmente son el 70% más eficientes en consumo de combustible que hace 40 años. Las emisiones de monóxido de carbono han sido reducidas simultáneamente el 50%, y los hidrocarburos no quemados y humos, el 90%.
- En el espíritu de recientes programas está el alcanzar reducciones del 50% en ahorro de combustible y del 80% en óxidos de nitrógeno para el 2020.

Medio ambiente: un compromiso de todos

La puesta en marcha de las nuevas instalaciones del Aeropuerto de Barajas va a significar un gran reto en muchos aspectos de la operación aeroportuaria. compañías aéreas, Aena, controladores, pilotos, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, compañías de handling, concesionarios comerciales; todos están preocupados por lo que puede variar su actual forma de trabajar con la inauguración de una nueva infraestructura de dimensiones tan monumentales como la que se va a inaugurar.



Otro reto tan importante o más que todos los aspectos operativos es el medioambiental, ya que no es imaginable que el desarrollo y la expansión del nuevo Barajas se haga sin tener en cuenta las implicaciones medioambientales que conlleva. El concepto de desarrollo sostenible, que no por muy manido deja de ser importante, es en este caso el criterio que todas las organizaciones y empresas del sector deben considerar a la hora de hacer sus previsiones de crecimiento. Es un hecho constatado que el Aeropuerto de Barajas genera importantes beneficios tanto económicos como sociales a la comunidad en la que está situado, y muchos más que generará cuando las nuevas instalaciones estén operativas; sin embargo esto no puede ser a costa de afectar al entorno hasta hacer disminuir su calidad de vida, por ello entre todos los que puedan hacer algo se debe buscar que el crecimiento de Barajas respete el medio ambiente de las personas que viven en su entorno.

Los técnicos han elaborado unas trayectorias que, una vez presentadas a los expertos (pilotos, controladores, entre otros), fueron aprobadas por la CIDEFO (Comisión Interministerial de Defensa y Fomento); estas trayectorias han sido diseñadas, además de con los criterios de máxima seguridad y capacidad del Aeropuerto, con el criterio de mínimo impacto ambiental y de reparto de ruido entre los afectados. El desplazamiento de las operaciones en tierra de una zona a otra del Aeropuerto más alejada de las zonas habitadas va a beneficiar a muchos.



Sin embargo, y a pesar de todos los esfuerzos que durante el periodo de diseño se han hecho, los verdaderos problemas aparecerán cuando empiece la operación real y cuando algunos vean volar aviones por donde antes no volaban, es en ese momento cuando va a ser absolutamente imprescindible el acuerdo y el compromiso de todos para cumplir y hacer cumplir la normativa medioambiental y entender que, sin la ayuda de todos, pero muy especialmente de las compañías aéreas que ven afectadas sus cuentas de resultados por tener que operar por rutas más costosas con aviones menos ruidosos, y de los pilotos que tienen que despegar y aterrizar en Barajas por rutas no tan cómodas como ellos quisieran para evitar zonas habitadas, el futuro de Barajas sería incierto.

En una ciudad como Madrid, el problema de la contaminación del aire es cada vez más acuciante y el Aeropuerto, que es la única instalación que no puede pensar en reducir el tráfico, debe colaborar haciendo que los operadores contaminen cada vez menos, por ello las compañías de handling deberán hacer grandes esfuerzos para renovar sus flotas de equipos de tierra, generalmente muy viejas, incorporando paulatinamente equipos que utilicen energías menos contaminantes y así Aena lo exigirá en sus nuevos pliegos de handling.

La capacidad medioambiental del Aeropuerto se conseguirá aumentar no sólo disminuyendo el impacto sobre el entorno hasta unos niveles que se puedan compensar con el beneficio que sobre ellos se genera, sino también aumentando la tolerancia de los afectados, convenciéndoles de que todos, insisto, todos los actores de la actividad aeroportuaria están sensibilizados por su problema y que ni se les engaña, ni se olvida que una buena forma de realizar el trabajo diario de los colectivos más importantes es evitar generar más afición sobre ellos aunque sea a costa de un esfuerzo adicional.

D. José Sanz Dodero
Jefe de Gabinete de Dirección y Medio Ambiente del
Aeropuerto de Madrid-Barajas

El cambio climático: algunas claves para el futuro

Los aspectos medioambientales más significativos de la aviación han estado tradicionalmente relacionados con las operaciones aeroportuarias. Hoy en día estos aspectos continúan teniendo una consideración muy importante, tanto que hasta que no se haya conseguido un control eficaz sobre ellos, los aeropuertos no podrán operar a pleno rendimiento. En el Informe de EUROCONTROL 2004 "Challenges to Growth" (Desafíos para crecer), publicado recientemente, se aborda con detalle este asunto.

Sin embargo, recientemente algunos sectores han opinado que el principal y más importante reto medioambiental al que se enfrenta el transporte aéreo es el de minimizar sus efectos sobre el calentamiento global o cambio climático. Se trata de un tema sobre el que todavía no existe unanimidad. Aunque algunos estudios científicos sugieren que el impacto ambiental de la aviación es mayor que el previsto, no existen aún evidencias irrefutables al respecto. Aún así, es posible que en algún momento durante los próximos 10 o 15 años la opinión pública acoja esta percepción de riesgo y promueva la aplicación de medidas restrictivas en el transporte aéreo que eviten el avance del cambio climático.

La aviación se enfrenta a una mezcla peligrosa: no se prevé una reducción en la demanda social de transporte aéreo en los próximos años; se espera que el número de vuelos y pasajeros sea el doble aproximadamente en el 2020; la mayor parte de los aviones a reacción operativos en el día de hoy lo seguirán siendo en los próximos 15 años; en consecuencia las emisiones de gases de efecto invernadero de la aviación crecerán en términos absolutos así como en relación con otros sectores que puedan introducir mejoras medioambientales. Por tanto, a pesar de la excelente reducción en un 70% de las emisiones acústicas y gaseosas que la aviación ha conseguido en los últimos cuarenta años, el transporte aéreo se enfrenta a un importante reto en su camino hacia la sostenibilidad.

Con objeto de mejorar el comportamiento medioambiental de la aviación, las administraciones públicas están analizando las siguientes medidas: impuestos o tasas sobre emisiones y el comercio de derechos de emisión. En este sentido parece que en el seno de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) no va a ser posible alcanzar un acuerdo sobre estas medidas en un futuro inmediato. Aunque el Comercio europeo de Derechos de Emisión ha entrado en vigor a principios de 2005 afectando a 12.000 instalaciones, algunos aspectos científicos, legales y administrativos deben ser aclarados antes de que la aviación pueda formar parte de él (considerando siempre el segundo periodo de implantación para los años 2008-2012). Además, y a pesar de que el transporte aéreo es claramente internacional, no se sabe si otros estados, aparte de los europeos, se unirán a este Comercio de Derechos.

Una consideración medioambiental novedosa para la aviación y su contribución al cambio climático es la presencia de nubes cirros producidas por las estelas que se forman detrás de los aviones que vuelan a alturas de crucero a través de masas de aire frío y húmedo. Aunque hace falta desarrollar más estudios, es posible que el impacto de estas nubes sobre el cambio climático pueda ser de la misma magnitud que las emisiones de CO₂ (principal gas de efecto invernadero) generadas también por la aviación. Grupos medioambientalistas han valorado esta posibilidad y están pidiendo que se adopten medidas.

La gestión del tráfico aéreo se considera como una de las formas a través de las cuales se podría reducir el impacto de la aviación sobre el cambio climático. Perfiles de vuelo más eficientes y una red de rutas aéreas totalmente optimizada ayudarían a reducir los tiempos de vuelo, reduciéndose al mismo tiempo el consumo de combustible y por tanto las emisiones. Esto favorecería claramente a las compañías aéreas así como a otros usuarios del espacio aéreo y tendría un claro reflejo en términos económicos. Pero, ¿qué puede hacer el Control de Tráfico Aéreo (ATM) para reducir la generación de estas

nubes artificialmente generadas? Se podría, por ejemplo, evitar sistemáticamente que las aeronaves volasen a ciertos niveles de altitud para eludir su vuelo a través de las masas de aire que forman estas estelas. Pero ¿cuál sería entonces el efecto de esta medida en el sistema del tráfico aéreo? Nadie lo sabe con certeza. Es posible implantar esta medida en un vuelo considerado individualmente. Sin embargo, cuando se quiere implantar en un conjunto medio de 25.000 vuelos diarios en el espacio aéreo de la Unión Europea, entre los cuales muchos generan estelas, se convierte en un problema difícil de resolver.

Parece poco probable por tanto que puedan llegarse a introducir medidas fiscales u operativas antes de 2010 con objeto de reducir la contribución del transporte aéreo al cambio climático. A pesar de ciertas consideraciones científicas, no es posible a día de hoy presentar el impacto ambiental de la aviación en unos términos que puedan ser aceptados por la totalidad de las partes afectadas, con objeto de adoptar cambios. Del mismo modo, y teniendo en cuenta que determinados gases de efecto invernadero pueden causar distintos impactos en la atmósfera dependiendo de la altitud en la que éstos son emitidos, muchos interrogantes deben despejarse antes de que puedan adoptarse medidas políticas al respecto.

Distintos organismos, incluyendo EUROCONTROL, la Comisión Europea y la Agencia Espacial Europea promueven programas de investigación con objeto de aclarar las consideraciones referidas anteriormente. Debemos esperar por tanto un "futuro interesante" a medida que las investigaciones proporcionen su aclaración.

Mr. Andrew Watt,
EUROCONTROL Environment Domain Manager

Anexo III: Más información social y medioambiental de IBERIA

IBERIA suministra la información social y medioambiental por vías diferentes, cada una con un enfoque distinto, para ofrecer la posibilidad de elegir el tipo de información que mejor se adapte a los intereses del solicitante.

Información social y medioambiental: en la Memoria de Responsabilidad Corporativa, dirigida principalmente a aquellas personas que puedan estar interesadas en el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente fomentado desde la empresa, tales como empresas clientes, personas encargadas de tomar decisiones políticas con responsabilidades en el campo del transporte y medio ambiente, periodistas ambientales y otras personas con trabajos relacionados en la industria aérea, así como el personal de IBERIA.

Información financiera: en la Memoria Económico Financiera, la información medioambiental ocupa un significativo lugar ya que IBERIA incluye desde 2002 nuevas cuentas de carácter medioambiental, tales como cánones por vertidos de aguas, transportes consecuencia de gestión de residuos, publicaciones, certificaciones y auditorías medioambientales, cuotas por participación en organismos, foros e instituciones medioambientales, costes de permisos y licencias medioambientales, entre otras. Esta información está enfocada a accionistas, analistas financieros y posibles inversores.

Revistas *Ronda Iberia*, *Iberiaviación* e *Iberia Plus*: El Grupo IBERIA comunica su acción social y medioambiental a sus clientes en la revista *Ronda Iberia* que ofrece en sus vuelos y en la revista *Iberia Plus*, que se envía a los clientes adscritos al programa de fidelización *Iberia Plus*. Para los empleados, IBERIA edita bimensualmente la revista *Iberiaviación*, que incluye una sección fija sobre las iniciativas de acción social de la compañía.

Vídeo a bordo: en algunos vuelos de IBERIA se proyectan videos en los que se describe la acción social de la compañía.

Internet: La sección medioambiental de la página web de IBERIA (www.iberia.com) ofrece información completa del compromiso medioambiental

adquirido por la compañía, anteriores memorias medioambientales, la iniciativa de ecoeficiencia adoptada por IBERIA, y experiencias del grupo IBERIA relacionadas con el cuidado y protección del medio ambiente; disponible para aquellas personas con un especial interés en el medio ambiente.

Intranet (Ibpróxima): Por último, a disposición de todo el personal de IBERIA, Intranet incluye un capítulo llamado Iberia Solidaria en el que detalla su acción social, dentro de la información general de hechos y cifras de la compañía. En materia medioambiental, Intranet añade a la información ofrecida por la página web la posibilidad de recibir cursos on-line de formación en materia medioambiental, esquemas de la organización de la Unidad de Medio Ambiente del grupo IBERIA, así como un buzón de sugerencias en materia medioambiental.

Asimismo, el informe de validación de esta Memoria se encuentra a disposición del público.

Persona de contacto de IBERIA para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia social:

Dirección de Comunicación - Unidad de Publicidad y Patrocinio

D. Juan José Jiménez de Muñana y Campa
Jefe de la Unidad de Publicidad y Patrocinio
C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª, Madrid 28006
jjjimenez@iberia.es

Personal de contacto de IBERIA para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia medioambiental.

D. Auditoría Interna y Calidad – Unidad de Medio Ambiente e Innovación

D. Joaquín Rivera Ysasi-Ysasmendi
Jefe de la Unidad de Medio Ambiente e Innovación
C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª, Madrid 28006
jriveray@iberia.es

Anexo IV: Glosario y abreviaturas

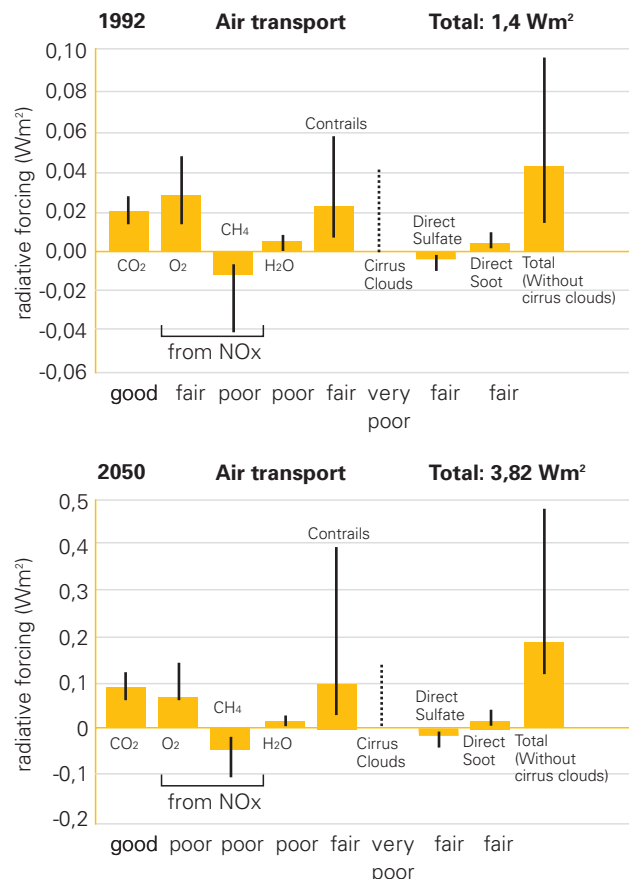
Glosario

- **Anti-hielo:** medida preventiva destinada a prevenir la acumulación de hielo, escarcha o nieve en la superficie de las aeronaves durante un determinado periodo de tiempo. Esta protección se suele conseguir mediante el uso de fluidos con propileno o glicol sobre la superficie limpia del avión.
- **Aproximación equilibrada o “Balanced approach”:** consiste en la adopción de medidas de reducción del impacto acústico en cuatro ámbitos de actuación: reducción de ruido en la fuente, medidas operacionales (procedimientos operativos, rutas), gestión de usos del suelo (planificación en las inmediaciones de los aeropuertos) y, cuando se hayan agotado estas tres medidas, se procederá a la adopción de restricciones operativas.
- **Atmósfera:** volumen de gas que rodea la tierra, consistente en varias capas (troposfera <15 km; estratosfera 15-50 km; mesosfera > 50 km). La llamada capa de ozono se localiza en la estratosfera.
- **Avifauna:** conjunto de aves circunscritas a un territorio o a un periodo de tiempo. En algunos aeropuertos existen procedimientos para evitar colisiones de aves con aeronaves, por motivos de seguridad. En España AENA suele contratar en esos aeropuertos un servicio de avistamiento de aves, siendo las medidas preventivas y correctoras responsabilidad de cada autoridad aeroportuaria.
- **Ciclo LTO (Landing and Take off):** ciclo de referencia de aterrizaje y despegue. Los ciclos LTO influyen activamente en factores medioambientales tales como emisiones, ruido, etc.
- **Cambio climático:** El cambio climático consiste en el conjunto de alteraciones producidas como consecuencia de la emisión a la atmósfera de gases de efecto invernadero. Estos son los componentes de la atmósfera que absorben y reemiten la radiación infrarroja, producidos tanto por procesos naturales como por origen antropogénico. Los gases de efecto invernadero contemplados por el Protocolo de Kioto son los siguientes: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido de dinitrógeno (N₂O), perfluorocarburos (PFC), hidrofluorocarburos (HFC) y hexafluoruro de azufre (SF₆). No obstante, es preciso puntualizar que existen otros gases que, aun no estando contemplados dentro de Kioto, sí tienen potencial de efecto invernadero. Tal es el caso, por ejemplo, de los CFC.
- **Capítulos del OACI del anexo 16:** dependiendo de las exigencias existentes para su certificación, los aviones deben cumplir los estándares de ruidos establecidos en los capítulos 2, 3 y 4 del anexo 16, donde el capítulo 4 presenta los valores límites más estrictos. La certificación acústica incluye medidas del nivel de ruido en tres momentos; dos durante el despegue y el tercero durante el vuelo. La regulación internacional exigió que todos los aviones debían estar, como mínimo, certificados en base al capítulo 2 del anexo 16 el 1 de abril de 2003.
- **CFC:** familia de gases que se emplean en múltiples aplicaciones, siendo las principales la industria de la refrigeración y de propelentes de aerosoles. Están también presentes en aislantes térmicos. Los CFC alcanzan la estratosfera donde son disociados por la radiación ultravioleta, liberando el cloro de su composición y dando comienzo al proceso de destrucción del ozono.
- **Código Olivencia:** El Código Olivencia nació a instancias del Ministerio de Economía en 1997 y se publicó en febrero de 1998, como un Código ético de buen gobierno de asunción voluntaria por parte de las sociedades que apelan a los mercados financieros. Entre las recomendaciones de este código se incluye separar las figuras de consejero delegado y presidente; nombrar a un número considerable de consejeros independientes; separar los ingresos de consultoría y auditoría; y ofrecer información suficiente y a tiempo a los consejeros para favorecer la toma de decisiones.
- **Combustibles fósiles:** son aquellos provenientes de depósitos de carbón, petróleo, gas, esquistos bituminosos, turba, lignito y antracita. La provisión de recursos de combustibles fósiles es limitada y no puede recircularse.
- **Compuestos orgánicos volátiles (COV):** gases emitidos durante la combustión incompleta de combustibles fósiles y mediante evaporación tras la utilización de ciertos compuestos, fundamentalmente como disolventes.

- **COP:** acrónimo del inglés Conference Of the Parties, o Conferencia de las Partes de la Convención sobre Cambio Climático. La última celebrada ha sido la número nueve (COP9), en Milán (Italia).
- **CRM (Customer Relationship Management):** es un proceso de gestión y enfoque estratégico que permite identificar, atraer e incrementar la vinculación y a la fidelización de clientes mediante las relaciones con ellos y utilizando tecnologías y procesos de negocio de manera integrada.
- **Decibelio:** unidad que expresa la diferencia entre dos intensidades de sonido. Es adimensional.
- **Desarrollo Sostenible:** aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.
- **Dióxido de carbono (CO₂):** gas incoloro, denso y poco reactivo, que se forma a partir de la combustión de combustibles fósiles tales como fuel. Las emisiones de CO₂ en las compañías aéreas están siendo reducidas mediante el uso de un combustible más efectivo para cada uno de sus aviones, lo cual, resulta económicamente rentable pues los costes de mantenimiento se ven reducidos.
- **Dióxido de azufre (SO₂):** gas incoloro formado en la combustión de combustibles fósiles. El dióxido de azufre es tóxico cuando se inhala en elevadas cantidades. El fuel utilizado como combustible en los aviones, contiene pequeñas proporciones de azufre, por lo que las emisiones en aviación de este gas no son muy elevadas.
- **Dumping:** Procedimiento de vertido del combustible que se realiza ante una emergencia, cuando es necesario que el avión aterrice al poco de despegar. El *dumping* se lleva a cabo con objeto de evitar el procedimiento denominado "Aterrizaje con sobrepeso". La tendencia es arrojar la mínima cantidad de combustible, haciendo una inspección a posteriori del avión.
- **Ecoeficiencia:** Herramienta que las compañías pueden usar para lograr una eficiencia económica a través de la adecuación de los sistemas productivos existentes a las necesidades del medio ambiente. El objetivo de la ecoeficiencia es generar un crecimiento cualitativo aprovechando al máximo la materia y la energía disponible.

- **Efecto radiativo o Radiative forcing:** cambio en el flujo neto de energía radiativa hacia la superficie de la Tierra medido en el borde superior de la troposfera (a unos 12.000 m sobre el nivel del mar) como resultado de cambios internos en la composición de la atmósfera, o cambios en el aporte externo de energía solar. Se expresa en W/m². Un forzamiento radiativo positivo contribuye a calentar la superficie de la Tierra, mientras que uno negativo favorece su enfriamiento. La figura muestra el aumento del efecto radiativo que se producirá hasta el año 2050 debido a los gases de efecto invernadero emitidos por la aviación.

Efecto radiativo de los gases de efecto invernadero y aerosoles. Fuente: IPCC



- **Emisión:** dispersión de una sustancia en el aire, suelo o agua.
- **EPNdb (Equivalent perceived noise):** unidad comúnmente usada en aviación para expresar la media del ruido percibido.
- **Global Compact:** el Global Compact o Pacto Mundial es una iniciativa lanzada por la ONU en 1999 para reunir a empresas, organismos, trabajadores y representantes de la sociedad civil, para apoyar nueve principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** organización establecida en 1997 por Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (UNEP), con el objetivo de diseñar un marco, aplicable globalmente, que integrara la información empresarial en los ámbitos económico, social y medioambiental.
- **Handling:** servicios prestados a un usuario en el aeropuerto de origen o destino del vuelo: asistencia administrativa y supervisión para los transportistas aéreos, asistencia a pasajeros, handling de rampa y otros servicios a las aeronaves, handling de carga y correo, asistencias de operaciones de vuelo y administración de la tripulación y asistencia de mayordomía.
- **Hidrocarburos inquemados (HC):** gases procedentes de la combustión incompleta de combustibles fósiles tales como fuel.
- **Huella de ruido:** Área de perturbación que se genera en torno a un avión moderno al despegar o aterrizar. La figura muestra huella de ruido en función del procedimiento LTO establecido.
- **Índice de degradación:** Indicador que calcula la degradación del motor con el tiempo. IBERIA calcula el índice de degradación del motor, para mantener un control exhaustivo sobre la calidad de la combustión. A mayor antigüedad del avión, mayor índice lo que dará lugar a un consumo mayor.
- **Índices de sostenibilidad:** Índices bursátiles que valoran cuantitativamente el comportamiento empresarial sostenible, incorporando criterios medioambientales, sociales y económicos. Algunos de los máximos exponentes son los correspondientes a la familia del Dow Jones Sustainability Index.
- **Indicadores GRI centrales:** son aquellos que son de interés para la mayoría de organizaciones informantes y de interés para la mayoría de las partes interesadas.
- **Indicadores GRI adicionales:** son aquellos que presentan una o varias de las siguientes características: representan una práctica destacada en la medición económica, ambiental y social, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes; ofrecen información relevante a aquellas partes interesadas especialmente importantes para la entidad informante; se considera aconsejable su investigación para que en futuro pasen a la categoría de indicadores centrales.
- **Monóxido de carbono (CO):** gas tóxico formado a partir de la combustión incompleta de combustibles fósiles.
- **Óxidos de nitrógeno (NOx):** gases causados a partir de la reacción del nitrógeno y el oxígeno, debido a las altas presiones y temperaturas generadas en los motores de los aviones; principalmente en el despegue y el ascenso del avión.
- **Ozono (O₃):** gas mediante el efecto de la luz solar sobre el oxígeno y es la única sustancia en la atmósfera que puede absorber la dañina radiación ultravioleta (UV-B) proveniente del sol.
- **Procedimiento de descenso continuo (CDA):** Procedimiento mediante el cual los aviones aterrizan siguiendo una trayectoria lineal con ángulo fijo respecto a la horizontal. De esta forma se consigue reducir el impacto acústico del aterrizaje. La figura muestra el procedimiento CDA frente al tradicional.
- **Protocolo de Kioto:** Protocolo Internacional redactado en Kioto en el año 1997 según el cual los países que se adhieran a su texto se comprometen a reducir sus emisiones de GEI en el periodo 2008-2012 tomando como base las emisiones del año 1990. España, junto con todos los países de la UE se adhirió formalmente al Protocolo de Kioto en el año 2002.
- **Responsabilidad Corporativa:** La UE en su libro verde define la RSC responsabilidad social de las empresas o Responsabilidad Corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con


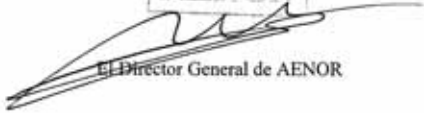
sus interlocutores". Para más información se recomienda consultar la siguiente página web: http://psi-condec.rediris.es/responsabilidad_social.htm

- **SID:** procedimientos de atenuación de ruido en rutas de salida (Standard Instrument Departure)
- **Sistema de Gestión Medioambiental:** aquella parte del sistema de gestión general que comprende: la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo una política medioambiental. El estándar mundial más aceptado es la norma ISO 14001 de la International Organization for Standardization.
- **STAR:** procedimientos de atenuación de ruido en rutas de llegada (Standard Terminal Arrival Route)
- **Triple-bottom-line:** filosofía creada por John Elkington que se basa en hacer compatibles el desarrollo económico, la calidad ambiental y la justicia social.
- **UNFCCC-SBTA:** acrónimo del inglés United Nations Framework Convention on Climate Change-Scientific Body on Technological Advice. Es el organismo que suministra asesoramiento técnico a los miembros de la Convención sobre Cambio Climático.

Abreviaturas

- **AEA:** Association of European Airlines (Asociación Europea de Líneas Aéreas)
- **AKO:** Asiento Kilómetro Ofertado
- **ATC:** Air Traffic Control (Control de Tráfico Aéreo)
- **ATM:** Air Traffic Management (Gestión de Tráfico Aéreo)
- **APU:** Auxiliary Power Unit (Unidad Auxiliar de Energía)
- **CAEP:** Committee on Aviation Environmental Protection (Comité para la protección medioambiental de la aviación)
- **CR TO:** Cuota de ruido en el despegue
- **CR AP:** Cuota de ruido en el aterrizaje
- **ENTAF:** Environmental Task Force (Grupo de Trabajo Medioambiental de la IATA)
- **IATA:** International Air Transport Association (Asociación Internacional de Transporte Aéreo)
- **IPCC:** Intergovernmental Panel on Climate Change (Grupo Intergubernamental sobre Cambio Climático)
- **ISO:** International Organization for Standardization
- **LTO:** Ciclo aterrizaje-despegue (Landing-Take off)
- **OACI:** Organización Internacional de Aviación Civil (International Civil Aviation Organization: ICAO)
- **PKT:** Pasajero Kilómetro Transportados
- **TKO:** Tonelada Kilómetro Ofertado
- **TKT:** Tonelada Kilómetro Transportado

Anexo V: Informe de validación

<p>AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación</p> <p>VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD</p> <p>VMS-Nº 002/05</p> <p>La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:</p> <p>IBERIA L.A.E., S.A</p> <p>Titulada: <i>MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE IBERIA 2004</i></p> <p>Con número de depósito legal: B-16282-2005</p> <p>Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 8 de marzo de 2005 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.</p> <p>La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-001/05 de fecha 26 de enero de 2005 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.</p> <p>Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a IBERIA L.A.E., S.A. en la lista de entidades que han realizado la Memoria en conformidad con la guía (In accordance reporters list), que publica en su página Web: http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters_IA.asp.</p> <p>Fecha de emisión: 9 de marzo de 2005</p> <p style="text-align: right;">   El Director General de AENOR </p>

Anexo VI: Principales asociaciones a las que pertenece IBERIA o con las que colabora:

- Dow Jones Sustainability Indexes
- Global Compact
- Foro de Reputación Corporativa
- Fundación Empresa y Sociedad
- Asociación de Padres con Hijos Minusválidos de Iberia
- Mano a Mano
- Special Olympics España
- Organización Nacional de Trasplantes
- Cruz Roja Española
- Fundación Entorno

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1. Los valores de IBERIA.....	19
Tabla 2. Objetivos y medidas sociales, y estado de consecución	23
Tabla 3. Objetivos y medidas medioambientales y estado de consecución.....	24
Tabla 4. Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)	26
Tabla 5. Agentes internos y agentes externos de IBERIA	26
Tabla 6. Principales colaboraciones con empresas de base tecnológica y organismos de investigación	37
Tabla 7. Certificaciones de calidad y medio ambiente en IBERIA. Feb. de 2005	41
Tabla 8. Mapa de contenidos de la nueva web corporativa del Grupo IBERIA.....	42
Tabla 9. Principales datos operativos de IBERIA.....	46
Tabla 10. Principales sociedades del Grupo IBERIA	46
Tabla 11. Accionariado de IBERIA.....	47
Tabla 12. Índices de reclamaciones en 2004	48
Tabla 13. Principales características del nuevo Reglamento en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo	48
Tabla 14. IBERIA: Patrono de la Fundación Empresa y Sociedad.....	54
Tabla 15. Plantilla de IBERIA a 31 de diciembre de 2004	58
Tabla 16. Principales actuaciones de seguridad e higiene en IBERIA	60
Tabla 17. Formación en prevención de riesgos laborales	61
Tabla 18. Relación entre el salario más bajo y el mínimo legal nacional.....	62
Tabla 19. Acciones ejercidas del Plan de Opciones para los empleados, 2004	63
Tabla 20. Áreas más solicitadas	63
Tabla 21. Desglose de la plantilla de IBERIA por grupos laborales. Año 2004	65
Tabla 22. Evolución de la formación en IBERIA: número de cursos y alumnos	66
Tabla 23. Porcentaje de afiliación sindical anual	67
Tabla 24. Medidas recogidas en el Expediente de Regulación de Empleo y número de trabajadores afectados	68
Tabla 25. Características de acuerdos de flexibilidad en IBERIA en 2004	68
Tabla 26. Relación de premios del programa de sugerencias.....	70
Tabla 27. Nuestros grupos de interés social y los proyectos llevados a cabo	71
Tabla 28. Aportaciones sociales realizadas por IBERIA en 2004	72
Tabla 29. Plantilla de la APMIB	73
Tabla 30. Aportaciones de IBERIA y sus empleados a la APMIB y a la Fundación Tutelar. 2004.....	74
Tabla 31. Apoyo financiero de IBERIA a organizaciones sociales a través de Mano a Mano.....	75
Tabla 32. Acuerdos de patrocinio durante el año 2004.....	81
Tabla 33. Patrocinio total durante el año 2004, desglosado por áreas de actuación.....	84
Tabla 34. Aportación en especie de IBERIA a personas damnificadas en los atentados del 11-M.....	85
Tabla 35. Aportaciones en especie de IBERIA para causas sociales en 2004	85
Tabla 36. Participación de IBERIA en grupos de trabajo	90
Tabla 37. Auditorías internas y externas realizadas en IBERIA 2004	91
Tabla 38. Formación medioambiental impartida en 2004	92
Tabla 39. Acciones conjuntas IBERIA-Cruz Roja Española	93
Tabla 40. Gastos medioambientales de IBERIA en 2004	93
Tabla 41. Representación de la renovación de la flota respecto al número de horas bloque frente al consumo específico	98
Tabla 42. Comparativa horas de vuelo de formación en simulador / vuelo real	99
Tabla 43. Impacto de NOx distribuido por actividad aeroportuaria de IBERIA (2004).....	101
Tabla 44. Principales consumos de recursos y emisiones atmosféricas asociadas	102
Tabla 45. Parámetros energéticos fundamentales de la cogeneración en zonas industriales	103
Tabla 46. Productos conteniendo COV	103
Tabla 47. Residuos peligrosos generados por IBERIA en las actividades de mantenimiento y handling de aeronaves	105
Tabla 48. Parámetros de depuración en la EDAR de IBERIA en Madrid	107
Tabla 49. Indicadores no incluidos en la presente memoria	114

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de IBERIA	10
Figura 2. Principales actividades de IBERIA	14
Figura 3. Integración de la gestión de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de IBERIA	18
Figura 4. Cuadro de mando de Responsabilidad Corporativa de IBERIA	20
Figura 5. Estadística de acceso a la nueva web corporativa de IBERIA	43
Figura 6. Evolución bursátil de IBERIA durante 2004 junto con el IBEX35. Escala: euros por acción	47
Figura 7. Principales interlocutores sociales de IBERIA	54
Figura 8. Pantalla media de IBERIA, 2000-2004	58
Figura 9. Ubicación del personal de IBERIA a nivel mundial	59
Figura 10. Trabajadores de IBERIA por tipo de contrato.....	62
Figura 11. Pirámide de empleados por sexo	64
Figura 12. Hombres y mujeres en puestos de mando en IBERIA, 2004	64
Figura 13. Desglose facturación de la APMIB a IBERIA durante el año 2004	73
Figura 14. Aportaciones de los titulares Iberia Plus al proyecto de Reagrupación Familiar	78
Figura 15. Evolución de la recaudación en IBERIA para el programa Special Olympics	78
Figura 16. Principales impactos ambientales de la actividad de IBERIA en su ciclo de vida	88
Figura 17. El Dow Jones Sustainability Index y nuestros avances hacia la estrategia de sostenibilidad	89
Figura 18. Evolución de ruido en motores de aeronaves	95
Figura 19. Margen acumulado respecto capitulos anexo OACI (EPNdB) vs año de incorporación a la flota de IBERIA	95
Figura 20. Número de casos de utilización de APU en plataforma remitidos como incumplimientos por el Comité de Control de Ruido de la DGAC (enero - octubre 2004)	96
Figura 21. Procedimiento de descenso continuo (CDA).....	96
Figura 22. Consumo específico de combustible (1991-2006).....	98
Figura 23. Emisión específica de CO ₂ por distancia media recorrida de la flota.....	98
Figura 24. Evolución AKO, PKT y CO ₂ año 1991-2004	99
Figura 25. Porcentaje de emisiones de HC, CO y NOx, según la fase en la que encuentra el avión	100
Figura 26. Porcentaje de la flota que cumple con los estándares de NOx respecto CAEP	101
Figura 27. Emisiones de HC, CO y NOx en ciclo "LTO" relativo al número de vuelos totales por año (2002 - 2004)	101
Figura 28. Composición y edad media de los vehículos en la actividad de carga de IBERIA en 2004	104
Figura 29. Destino final de los residuos peligrosos generados en las zonas industriales de IBERIA en 2004	106
Figura 30. Composición de los residuos de catering de IBERIA segregados en 2004 en la planta de tratamiento para su posterior reciclado	106
Figura 31. Principales actuaciones recogidas durante estos diez años de información ambiental	108

Tu opinión sobre esta memoria nos interesa

• ¿Qué calificación le daría usted a esta Memoria? (del 1 al 5)

• ¿A qué grupo de interés pertenece usted?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Accionistas | <input type="checkbox"/> Comunidades del entorno aeroportuario |
| <input type="checkbox"/> Empleados | <input type="checkbox"/> Proveedores y Contratistas |
| <input type="checkbox"/> Sindicatos | <input type="checkbox"/> Asociaciones y Organismos del sector aéreo |
| <input type="checkbox"/> Clientes | <input type="checkbox"/> Alianzas y Competencia |
| <input type="checkbox"/> Administraciones Públicas | <input type="checkbox"/> Agencias de Viaje |
| <input type="checkbox"/> Sociedad | <input type="checkbox"/> Organizaciones Ecologistas |
| <input type="checkbox"/> Medios de Comunicación | |

• ¿Cuáles son los 3 temas que más preocupan a su grupo de interés?

A. _____

B. _____

C. _____

• ¿Qué relación considera usted que mantiene IBERIA con su grupo de interés?

- Mala
 Regular
 Buena
 Muy buena

• ¿Desde hace cuanto tiempo pertenece usted a un grupo de interés de IBERIA?

• ¿Qué tres contenidos cree que se deberían añadir en la Memoria?

A. _____

B. _____

C. _____

• ¿Qué tres contenidos cree que no son imprescindibles en la Memoria?

A. _____

B. _____

C. _____

• ¿Cómo ha tenido usted acceso a esta Memoria?

Gracias por ayudarnos a mejorar. Puede enviar esta encuesta a:

Iberia L.A.E., C/ Velázquez, 130, U. Medio Ambiente e Innovación, Bloque VI, Planta 6ª, 28006 Madrid.

También puede completar esta encuesta en la versión electrónica de nuestra web: <http://grupo.iberia.es>



© 2005 Iberia, L.A.E., S.A. - D. Comunicación

Edición y diseño

Gosban
Tel.: 93 539 44 50
www.gosban.com

Impresión

Tecfa Group

Depósito legal

XXXXX

