

Informe de sostenibilidad 2016

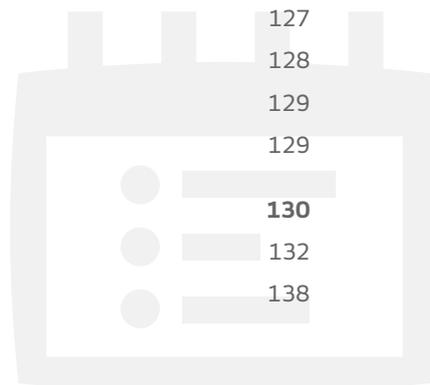


Guía de contenidos

	1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	04
	1.1. Carta del presidente ejecutivo	04
	1.2. Principales logros de 2016	06
	2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	10
	2.1. Valores de marca	11
	2.2. Actividad de transporte aéreo	13
	2.3. Actividad de servicios aeroportuarios	18
	2.4. Actividad de mantenimiento aeronáutico	20
	2.5. Iberia Express	23
	2.6. IAG	24
	2.7. Estrategia de sostenibilidad	26
	2.8. Compromiso con la calidad	30
	2.9. Premios	31
	2.10. Pertenencia a asociaciones	34
	3. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	36
	4. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	40
	5. PERFIL DEL INFORME	46
	6. GOBIERNO	50
	6.1. Estructura de gobierno IAG—Iberia	52
	6.2. Gestión de riesgos del negocio	56
	6.3. Auditoría interna y externa	56
	6.4. Ética e integridad	56
	6.5. Canal de denuncias	57
	7. DESEMPEÑO ECONÓMICO	58
	Materialidad del enfoque de gestión	59
	7.1. Datos económicos	60
	7.2. Gestión de la innovación	62
	8. MEDIO AMBIENTE	64
	Materialidad del enfoque de gestión	65
	8.1. Resumen de consumos	66
	8.2. Protección de especies animales	68
	8.3. Lucha contra el cambio climático	69
	8.4. Calidad del aire local y ruido	71
	8.5. Efluentes y residuos	72
	8.6. Gestión ambiental	73
	8.7. Proyectos medioambientales	74



	9. DESEMPEÑO SOCIAL	76
	Materialidad del enfoque de gestión	77
	9.1. Empleo	78
	9.2. Relaciones entre los trabajadores	80
	9.3. Salud y seguridad en el trabajo	83
	9.4. Desarrollo de Recursos Humanos	85
	9.5. Diversidad e igualdad de oportunidades	92
	9.6. Prácticas laborales de los proveedores	95
	10. DERECHOS HUMANOS	96
	Materialidad del enfoque de gestión	97
	10.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	98
	10.2. Formación en derechos humanos	100
	10.3. Compras responsables	100
	11. SOCIEDAD	102
	Materialidad del enfoque de gestión	103
	11.1. Principales acciones de desarrollo social	105
	11.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible	110
	11.3. Política anticorrupción	114
	11.4. Políticas públicas	115
	11.5. Normas de la competencia	116
	11.6. Derechos del pasajero	116
	11.7. Transparencia en precios	116
	12. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	118
	Materialidad del enfoque de gestión	119
	12.1. Compromiso de mejora continua	120
	12.2. Seguridad operativa	124
	12.3. Calidad del servicio	125
	12.4. Gestión de reclamaciones	127
	12.5. Calidad del servicio	127
	12.6. Privacidad de los clientes	128
	12.7. Canales de comunicación	129
	12.8. Ética publicitaria	129
	ANEXO - ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4	130
	13.1. Contenidos básicos generales	132
	13.2. Contenidos básicos específicos	138





1 - Estrategia y Análisis

1.1 >>> Carta del presidente ejecutivo



2016 fue otro año de progresos para Iberia en su camino para llegar a ser una aerolínea moderna, competitiva y sostenible en el tiempo. El Plan de Futuro, cuya primera fase concluye este año, nos marcó el rumbo para hacer de Iberia una compañía más sólida y flexible, capaz de adaptarse a las oscilaciones de un mercado crecientemente complejo. Y lo estamos consiguiendo.

En 2016, por ejemplo, Iberia e Iberia Express llegaron a ser las compañías aéreas más puntuales del mundo en sus respectivas categorías. Se trata de un hito en nuestra historia que valoramos extraordinariamente por un doble motivo: por el impacto positivo que tiene en la valoración del cliente y porque, al ser un indicador vinculado con la actitud de los empleados, revela hasta qué punto la plantilla está comprometida con nuestro proyecto de transformación.

Los resultados económicos y de actividad también siguieron mejorando en 2016 como consecuencia de los programas de eficiencia implantados en el Plan de Futuro. El beneficio operativo se elevó a 271 millones de euros, un 22% más que en el año anterior, y los indicadores de oferta, de demanda y de carga transportada también mantuvieron un tono expansivo. Asimismo, el índice de ocupación se elevó en 0,9 puntos, hasta el 82%. La ampliación de rutas y de frecuencias (con el establecimiento de las primeras conexiones con Asia) contribuyó a consolidar la imagen de Iberia como una aerolínea global que ofrece un amplio servicio a sus clientes. El año pasado conmemoramos el 70º aniversario de nuestro primer vuelo a América Latina, que sigue siendo nuestro principal mercado.



Otro de nuestros compromisos prioritarios, por lo que supone de inversión de futuro, es la renovación de la flota para ganar en eficiencia y calidad. En 2016 recibimos nueve nuevos aviones A330-200, que consumen menos combustible, incorporan novedades tecnológicas y ofrecen mayores comodidades a los pasajeros.

Las líneas de negocio de Aeropuertos y Mantenimiento también siguen progresando en su proceso de transformación para ganar en competitividad y sostenibilidad.

En Aeropuertos, la actividad de handling de la compañía registró un notable crecimiento, tanto en aviones y pasajeros atendidos como en maletas transportadas. En el área de Mantenimiento estamos dando los pasos necesarios para ser cada vez más competitivos y hemos introducido nuevos sistemas de gestión para asegurar la calidad y los procesos de seguridad y respeto medioambiental.

En este contexto de cambio y transformación, Iberia sigue manteniendo su compromiso con la sociedad. Colaboramos activamente en proyectos solidarios con entidades como Envera, Mano a Mano, Make a Wish, Unicef, Sepla-Ayuda, Save the Children o Fundación Integra y encajamos esas iniciativas en el marco de nuestro compromiso con el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Parte de nuestras aportaciones las canalizamos para el envío de ayuda humanitaria a las víctimas del terremoto de la costa de Ecuador.

Los avances son evidentes. Pero no deberíamos ser complacientes. Hemos hecho muchas cosas para enderezar la compañía, pero todavía estamos lejos de lo que queremos ser. Una vez consolidados los beneficios operativos, tenemos que mejorar nuestros indicadores de retorno sobre la inversión y de margen operativo hasta equipararnos en rentabilidad con el resto de las compañías del Grupo IAG. Para ello, debemos perseverar en nuestro esfuerzo de contención de costes. Asimismo, hemos de contribuir al lanzamiento exitoso de LEVEL, la nueva marca del grupo IAG para vuelos de largo radio de bajo coste, cuyos primeros vuelos serán operados y comercializados por Iberia. También tenemos que desarrollar, en alianza con Vueling, nuestros planes para hacer frente a la dura competencia del AVE y ofrecer el mejor producto para los viajeros entre Madrid y Barcelona del Puente Aéreo.

Todos estos propósitos no serán posibles sin la flexibilidad, el talento y el esfuerzo extraordinario del equipo de profesionales de Iberia, a los que un año más tengo que mostrar mi reconocimiento por su entrega y dedicación para sacar la compañía adelante.

Luis Gallego



1.2 >>> Los principales logros de 2016

Iberia está en el buen camino para convertirse en una compañía competitiva y alcanzar una posición reconocida y sostenible entre las principales aerolíneas internacionales. En 2016, sus progresos en materia de puntualidad, ampliación de rutas, incorporación de nuevos aviones, beneficio de las operaciones, nivel de ocupación, servicio al cliente y apoyo al turismo responsable pusieron las bases para desarrollar el Plan de Futuro 2014-2017, completar su proceso de modernización y asegurar su sostenibilidad a medio y largo plazo. A continuación describimos los principales logros del ejercicio.

**“Iberia e Iberia Express son las aerolíneas más puntuales del mundo en sus respectivas categorías”
- Flightstats -**



Las más puntuales del mundo

Iberia e Iberia Express fueron las aerolíneas más puntuales del mundo en sus respectivas categorías, según Flightstats, la consultora líder en información de vuelos, servicios y aplicaciones de la industria de los viajes.

Nuevas rutas a Asia, África y América

2016 fue un año clave para la expansión de Iberia, ya que se abrieron cuatro nuevas rutas en el largo radio con destino a Asia, África y América. En junio se programó su primer vuelo a Shanghái (China) y posteriormente se inauguró la ruta de Tokio. Iberia es la única aerolínea que tiene una conexión directa con Japón. También se recuperaron los vuelos a San Juan de Puerto Rico y Johannesburgo (Sudáfrica).





Asimismo, operados por nuestra filial Iberia Express se inauguraron vuelos directos de Madrid a Birmingham (Reino Unido), Rennes (Francia), Cork (Irlanda), Oslo (Noruega), Cracovia (Polonia), Reikiavik (Islandia), Bucarest (Rumanía), Santorini (Grecia) y Malta. Además, se establecieron 56 frecuencias adicionales en 23 rutas ya consolidadas.

Una flota más moderna

Iberia incorporó a su flota en 2016 nueve nuevos aparatos Airbus A330-200, que forman parte de un pedido de 12 unidades para el período 2015-2018. El A330-200 es el avión más moderno, eficiente y respetuoso con el medio ambiente de la aerolínea.

Las nuevas aeronaves consumen menos combustible, tienen un alcance de hasta 11.500 kilómetros, una capacidad de despegue de hasta 242 toneladas e incorporan mejoras tanto en la cabina business como en turista, además de un servicio de wifi con la mejor tecnología disponible en el momento para vuelos transoceánicos.

Los resultados siguen mejorando

El beneficio de las operaciones atribuido al segmento Iberia en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG fue de 271 millones de euros, frente a los 222 millones de 2015, lo que representa un aumento del 22%.

La actividad del Grupo Iberia en 2016 también mostró una tendencia creciente, tanto desde el punto de vista de la oferta (un 4% más de asientos por kilómetro) como de la demanda (un 5,7% más de pasajeros por kilómetro). La ocupación se elevó al 82,0%, 0,9 puntos por encima de la del año anterior.

Nueva cabina Turista Premium

Iberia presentó en 2016 su nueva Turista Premium, una cabina que mejora la comodidad a bordo y que estará disponible en los primeros vuelos con América a lo largo de la temporada de verano de 2017.

La nueva cabina dispone de butacas exclusivas, más anchas y reclinables y con mayor separación entre asientos.



Además, los clientes que viajen en Turista Premium dispondrán de una oferta mejorada de entretenimiento individual. Los clientes tendrán también una propuesta gastronómica mejorada.

70 años del primer vuelo latinoamericano

El 22 de septiembre de 1946 un cuatrimotor Douglas DC-4 de Iberia despegó de Madrid rumbo a Buenos Aires, a donde llegó tras 36 horas de viaje y tres escalas.

Para conmemorar el 70º aniversario de su primer vuelo a América Latina, Iberia voló en septiembre de 2016 de Madrid a Buenos Aires en un avión decorado con las banderas de los 16 países latinoamericanos con los que tiene conexión directa.



Con ocasión del aniversario se presentó también la nueva imagen y el nuevo producto de Iberia en las sedes diplomáticas de España en Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Argentina y Uruguay. Asimismo, Iberia organizó una gira homenaje a Paco de Lucía por América Latina con su última guitarra (La Maestra) y se sumó al programa Campus Iberoamérica, ofreciendo condiciones ventajosas en sus vuelos a estudiantes, profesores e investigadores de la región.

Apoyo al turismo sostenible

Iberia forma parte, junto con otras 11 empresas del sector turístico, del grupo de trabajo Turismo responsable, un compromiso de todos, un proyecto de la Red Española de Pacto Mundial dirigido a compartir experiencias de éxito en materia de sostenibilidad social y ambiental y cuyo objetivo final es trabajar por un sector turístico sostenible y competitivo.



El turismo es un sector clave para la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Certificación de NDC de IATA

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) certificó a Iberia como aerolínea NDC (New Distribution Capability), un nuevo estándar de transmisión de datos que facilita la comunicación entre las aerolíneas, las agencias de viaje y otros actores del sector.

El estándar NDC permite la búsqueda de vuelos, venta de billetes y la venta de asientos y maletas no incluidos en la tarifa. El sistema ofrece mayor flexibilidad y rapidez en la diferenciación del producto y proporciona una mejor experiencia de compra.

Patrocinio del equipo paralímpico en Río

Iberia fue patrocinador del Equipo Paralímpico Español en los Juegos de Río de Janeiro 2016, incorporándose al Plan de la Asociación de Deportes Olímpicos Paralímpicos (ADOP).

Con su aportación, los deportistas contaron con los medios necesarios para su entrenamiento.



Iberia fue también transportista oficial del Equipo Olímpico Río 2016 y del Comité Olímpico Español, sumándose a la promoción del deporte olímpico español.

Premio a la transformación

Iberia recibió en 2016 el premio a la mejor transformación de una línea aérea que cada año concede CAPA, la compañía líder proveedora de información, análisis y datos de aviación.

El galardón es un reconocimiento al progreso de la aerolínea en términos de productividad, reducción de costes, beneficios operativos y crecimiento de capacidad, en un mercado tan complejo como es el europeo.

Balance positivo en Aeropuertos

La actividad de handling en los aeropuertos evolucionó de manera muy positiva:

- » Más de 340.500 aviones atendidos, un 4,6% más que en 2015.
- » Más de 88 millones de pasajeros atendidos en todas las escalas de la red nacional, es decir, un 8,8% más.
- » Aproximadamente 57 millones de maletas transportadas, lo que representa un incremento del 6,7%.

Nueva gestión en Mantenimiento

El área de Mantenimiento incorporó en 2016 nuevos sistemas de gestión cuyo objetivo principal es el análisis continuado de los procesos para implantar una metodología más eficiente y competitiva. Se trata de lograr una gestión más enfocada a asegurar la calidad y los procesos de seguridad y respeto medioambiental.

Como reflejo del cambio, las instalaciones de Iberia Mantenimiento renovaron su imagen y el entorno de trabajo, que se adaptaron a la cultura de la compañía.



2 - Perfil de la organización



- Año 1946 -

El 22 de septiembre Iberia realizó su primer vuelo transatlántico
con un avión modelo DC-4





IB 2.1 >>> Valores de marca

Iberia ha experimentado en los últimos años un profundo cambio impulsado por el deseo de ser una compañía única y de ofrecer a sus clientes una experiencia especial.

En el proceso de renovación se han mantenido los valores fundamentales que nos han hecho destacar siempre y ser un referente para nuestros clientes.

**En el proceso de renovación
se han mantenido los
valores fundamentales que
nos han hecho destacar
siempre y ser un referente
para nuestros clientes**

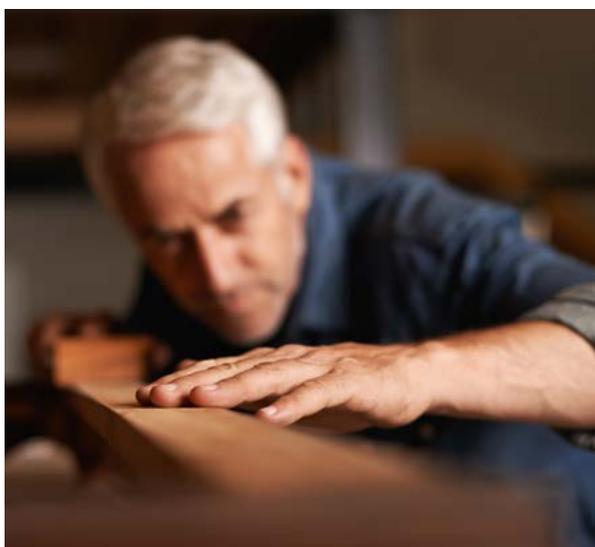
Gracias a esos valores, lo que hacemos y cómo lo hacemos cobra un significado singular.



Afinidad

En el sentido de:

La conexión natural con la Hispanidad que reclamamos como propia y diferencial debido a nuestro país de origen, historia y legado en común con centenares de millones de personas. La semejanza lingüística y cultural con ellos, así como la empatía entre nosotros mismos, trabajando siempre en equipo y reconociendo el valor de las personas de manera natural. El vínculo cercano y emotivo en nuestra expresividad; nuestra manera de vivir y sentir las cosas, relevante en un contexto latino así como europeo.



Empuje

En el sentido de:

La vitalidad carismática y el dinamismo que nos lleva a inventar y reinventarnos, adaptándonos al cambio para lograr una mejora continua. La pasión que impulsa nuestro afán de éxito y de superación, siempre buscando la excelencia en la gestión para llegar más allá. La capacidad de canalizar recursos y enfocar esfuerzos de manera eficiente y eficaz para alcanzar metas, crear valor y consolidar nuestro puesto de liderazgo, como empresa y marca líder en nuestro sector.

Talento

En el sentido de:

El ingenio que nos permite aplicar creatividad e imaginación a la búsqueda de soluciones innovadoras y relevantes. La profesionalidad que se reconoce y valora en toda investigación de mercado, la cual fomentamos mediante nuestra auto formación, capacitación y continuo desarrollo de recursos humanos de primera categoría. Espíritu resolutivo, práctico, demostrado y experimentado que nos lleva a manifestar un expertise notable de manera llana y natural, de manera responsable y comprometida con la sociedad.





2.2 >> Actividad de transporte aéreo

Iberia es la aerolínea de referencia en España y líder en las rutas que unen Europa con América Latina.

En 2016 logró ser líder del mundo en puntualidad y abrió nuevas rutas a San Juan de Puerto Rico, Johannesburgo (Sudáfrica), Shanghai (China) y Tokio (Japón).

Las cifras

- >> 131 destinos en 52 países.
- >> 262 destinos en 64 países en código compartido con terceras compañías.
- >> 142 aviones 77 de Iberia, 21 de Iberia Express y 44 de Iberia Regional / Air Nostrum.
- >> Más de 600 vuelos diarios – IB+I2+YW.
- >> Más de 8.500 vuelos diarios junto con las aerolíneas socias de **oneworld**.

También se inauguraron vuelos directos de Iberia Express de Madrid a Birmingham (Reino Unido), Rennes (Francia), Cork (Irlanda), Oslo (Noruega), Cracovia (Polonia), Reikiavik (Islandia), Bucarest (Rumanía), Santorini (Grecia) y Malta.

Adicionalmente se ampliaron 56 frecuencias en 23 rutas distintas que ya estaban consolidadas. Entre ellas, La Habana en vuelos transoceánicos, y Londres (Gatwick), Oporto, Nápoles, Ginebra, Lisboa, Asturias, Canarias, Baleares y Galicia, en el corto y medio radio.

Este proceso de expansión coincide con la ampliación de la flota de Iberia con un pedido de 12 aviones de largo radio A330-200, que se empezaron a recibir en 2015, y que terminarán de llegar entre 2017 y 2018.

Por otro lado, se han pedido 16 opciones de A350-900 que llegarán en el periodo de 2018-2021 y que permitirán reemplazar y expandir la flota de largo radio de la compañía.

La renovación de la flota y la reestructuración en la aerolínea

son evidencias de la inversión de futuro que se está realizando en Iberia.

Una flota más eficiente

Iberia incorporó a su flota en 2016 nueve nuevos aparatos Airbus A330-200, que forman parte de un pedido de 12 unidades para el período 2015-2018. Los nuevos aparatos fueron bautizados con nombres de ciudades de América Latina (La Habana, Buenos Aires, Montevideo, Lima, Santiago de Chile, Bogotá, entre otros), como parte de la celebración del 70º aniversario del primer vuelo de la aerolínea a la región. El último de los aviones recibidos en 2016 recibió el nombre de Tokio, en homenaje a la ruta entre Madrid y la capital de Japón, abierta también en 2016.

El A330-200 es el avión más moderno, eficiente y respetuoso con el medio ambiente de la aerolínea

El A330-200 es el avión más moderno, eficiente y respetuoso con el medio ambiente de la aerolínea. La nueva aeronave consume menos combustible, tiene un alcance de hasta 11.500 kilómetros y una capacidad de despegue de hasta 242 toneladas.

Además, los nuevos aparatos incorporan mejoras en la cabina business y en turista, como las nuevas pantallas con un procesador más avanzado que facilita la navegación por los contenidos del sistema de entretenimiento a bordo. En todo el avión se ofrece asimismo un servicio de wifi con la mejor tecnología disponible en el momento para vuelos transoceánicos, lo que permite mayor velocidad de descarga.

Nueva cabina Turista Premium

Iberia presentó en 2016 su nueva cabina turista premium, que facilita la comodidad a bordo y que estará disponible en los primeros vuelos con América a lo largo de la temporada de verano de 2017.

La turista premium es una nueva cabina que se sitúa entre la turista y la business y que está ideada para un pasajero que valora el confort y busca un plus de servicio tanto en tierra como en vuelo.





La nueva turista premium cuenta con butacas exclusivas más anchas y con mayor separación entre asientos que en turista, así como pantallas de entretenimiento individual más grandes y de mayor calidad. Los clientes de la turista premium tendrán también prioridad tanto en el embarque como en el desembarque, una maleta adicional y una propuesta gastronómica mejorada, entre otras ventajas.

Iberia implantará la nueva cabina en 37 aviones de largo radio. Ocho de ellos serán A330-300 y 13 del avión A340-600, todos ellos actualmente en su flota, que serán modificados entre 2017 y 2018. Los 16 restantes serán A350-900 de nueva generación que la compañía recibirá a partir de 2018.

Certificado de distribución de IATA

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) certificó que Iberia es una aerolínea NDC, es decir, que ha desarrollado un interfaz de conexión directa con otros agentes del sector de acuerdo con los estándares de la organización. Gracias a ello, la compañía puede distribuir sus productos a través de este nuevo canal.

El New Distribution Capability (NDC) es un programa lanzado por IATA para el desarrollo y la adopción de un nuevo estándar de transmisión de datos, basado en lenguaje XML y abierto a terceros, que refuerza la comunicación entre las aerolíneas, las agencias de viaje, los agregadores y otros actores.

En una primera fase, el NDC permite la búsqueda de vuelos y la venta de billetes y de asientos y maletas no incluidos en la tarifa.

Iberia es, junto a Iberia Express, British Airways y Aer Lingus, también del grupo IAG, una de las 28 compañías aéreas certificadas con NDC en todo el mundo.





Estreno en China

El 28 de junio de 2016 Iberia comenzó a volar en conexión directa a Shanghái (China) tres veces por semana, abriéndose así por primera vez al mercado asiático y demostrando su vocación de aerolínea global.

Con motivo de la inauguración, y antes de la salida del primer vuelo, tuvo lugar un evento institucional en el aeropuerto de Madrid en el que participaron los embajadores de España y China, representantes de la Comunidad y del Ayuntamiento de Madrid, de El Corte Inglés, aeropuerto de Madrid e Iberia.

Iberia ha contratado TCP y personal de aeropuertos de origen chino, con el objetivo de atender a los clientes orientales en su mismo idioma y respetando sus costumbres

Asimismo, Iberia ofrece detalles especiales a los clientes de estos vuelos, como menús chinos o como una biblioteca virtual con títulos relacionados con China y Shanghái.

Enlace con Tokio

Tras la apertura de la ruta de Shanghái, en octubre de 2016 Iberia lanzó su operación directa entre el aeropuerto Narita de Tokio y Madrid. Iberia es la única aerolínea que une sin escalas España con Japón. Se han programado tres vuelos directos a la semana: martes, viernes y domingos desde España; y lunes, miércoles y sábados desde Tokio.

Con el inicio de las operaciones a Tokio, Iberia se incorporó junto a British Airways, Finnair y JAL al acuerdo de negocio conjunto para las rutas entre Europa y Japón. Esos vuelos, además, se ofrecen en código compartido con JAL. Gracias a ese acuerdo se ofrecen 76 vuelos a la semana entre Madrid, Londres, Fráncfort, Helsinki y París a los aeropuertos Narita y Haneda de Tokio, así como a las ciudades japonesas de Osaka, Nagoya y Fukuoka. Además, Japan Airlines ofrece vuelos en conexión a otras 59 ciudades en el país asiático.

Regreso a Johannesburgo y San Juan

Iberia colgó el cartel de completo en el vuelo que el día 1 de agosto de 2016 supuso la reanudación de sus operaciones entre Madrid y Johannesburgo y llevó de esta manera a sus primeros 278 clientes en esta nueva etapa en Sudáfrica.

Iberia ofrece tres vuelos a la semana en una ruta que opera con el A330-300, uno de sus aviones más modernos.

En mayo, Iberia también recuperó la conexión directa entre Madrid y San Juan de Puerto Rico. La compañía aérea ofrece tres vuelos a la semana con aviones A330-200, el más moderno de su flota. En total, ofertó más de 41.200 asientos en esta ruta durante la temporada de verano.



Con el reinicio de los vuelos a San Juan, la línea aérea refuerza su liderazgo en América Latina



2.3 >> Actividad de servicios aeroportuarios

Con casi 90 años de experiencia en servicios aeroportuarios, Iberia Airport Services es la compañía de referencia en España en el negocio del handling, tanto por el número de aeropuertos nacionales en los que trabaja (29) como por la calidad y profesionalidad con la que se presta el servicio a cerca de 170 aerolíneas.

Iberia aborda el trabajo diario sobre las siguientes coordenadas:

- >> **Excelencia:** Se busca la excelencia (más que la calidad) para garantizar la mejor experiencia de los clientes.
- >> **Flexibilidad:** La máxima es "cada cliente es diferente, cada operación es única". Con esta filosofía de traje a medida se asegura además la eficiencia de los procesos adaptados a las necesidades de cada cliente.
- >> **Seguridad:** De la operación y de todos los que trabajan en el ámbito aeroportuario. Es un principio transversal al negocio que ha hecho a la compañía merecedora de la acreditación Isago, concedida por IATA como máximo reconocimiento de la industria en materia de seguridad en tierra.



>> **Compromiso con el medio ambiente:** Se fomenta el uso de energías limpias, la reducción de emisiones y, en definitiva, una actitud más responsable y respetuosa con el entorno.

Con una flota de equipos de tierra de aproximadamente 8.200 vehículos, Iberia está preparada para garantizar desde los servicios más sencillos hasta las operativas más completas y sofisticadas. Estos servicios son de tres tipos:

>> **Pasaje:** Atender a los clientes de las líneas aéreas en el aeropuerto en el momento de facturación, embarque, incidencias, venta de billetes y otros servicios especiales. Para ello se cuenta con personal enfocado a la excelencia y con gran espíritu de servicio.





» Rampa: Prestar asistencia al avión en ground support equipment, transporte de pasaje y tripulaciones, escaleras, deshielo, comunicación con cabina, puesta en marcha, inspección exterior y limpieza. Se dispone de la mejor tecnología, lo que garantiza la máxima puntualidad y seguridad del servicio.

» Operaciones y carga: Gestionar el despacho de vuelos y operación de transporte de mercancías. Iberia tiene los mejores sistemas de clasificación automáticos y un equipo humano especializado. Es un servicio de referencia a nivel nacional e internacional.

Las cifras

El año estuvo marcado por el incremento de actividad:

- » 340.560 aviones asistidos, un 4,6% más que en 2015.
- » 170 compañías clientes.
- » 8.200 equipos de tierra.
- » Más de 88,1 millones de pasajeros atendidos en todas las escalas de la red nacional, un 8,8% más que en 2015.
- » Alrededor de 57 millones de maletas transportadas, un 6,7% más que en el ejercicio anterior.
- » 92.373 menores no acompañados atendidos por la Dirección de Servicios Aeroportuarios, lo que supone un 1,4% más que en 2015.

Nueva imagen

El 12 de diciembre se estrenó en Madrid el nuevo vestuario laboral de los Agentes Auxiliares de Aeropuertos y de Mantenimiento. El uniforme, de estilo más deportivo, ha sido diseñado de acuerdo con los valores de Iberia. El proyecto se abordó de forma transversal en un único grupo de trabajo integrado por personas de ambas direcciones.

Además de las nuevas prendas, se implementó un nuevo modelo de gestión de las entregas del vestuario, que se realizan a domicilio

Comunicación en cascada

La dirección del área inició en junio de 2016 un sistema de comunicación de los resultados de la compañía a todos los empleados de Aeropuertos. El modelo pone el foco en los resultados del área de handling, a fin de poner de relieve las cifras, objetivos y retos de la actividad.



Asimismo, se compartieron los resultados de la Encuesta de Clima 2016 y se planteó un plan de acción basado en una batería de iniciativas que respondían a gran parte de las sugerencias y propuestas recogidas en la encuesta.

Esta dinámica de comunicación más directa y bidireccional es una de las prioridades de la dirección de Aeropuertos.

Plan de buen uso de equipos de tierra

En 2016 se puso en marcha el Plan de Concienciación y Conservación de Equipos de Tierra para fomentar el uso responsable de los mismos y mejorar en la eficiencia y seguridad de la operación.

En ese marco se redactó un decálogo de buenas prácticas, un documento que en clave positiva recoge recomendaciones en el manejo de los equipos de tierra. Para su elaboración se contó con la participación de los usuarios.

IBERIA
AIRPORT SERVICES

Formas parte de un gran equipo, cuídalo

10 claves para conseguirlo

- 1 **Haz un uso responsable** de tu equipo, en tus manos está tu seguridad y la de todos.
- 2 **Contribuye a mantener el vehículo limpio** y en buenas condiciones de uso.
- 3 **Usa los equipos adecuadamente:** pon en práctica la formación recibida a la hora de utilizarlo.
- 4 **Sigue las instrucciones de uso** de los equipos y recuerda que está prohibido anular o poner fuera de servicio los dispositivos de seguridad.
- 5 **Estaciona tu vehículo correctamente,** déjalo en el lugar y en la posición adecuada, convenientemente frenado y cuando sea preciso, con los estabilizadores en su posición más baja.
- 6 **Ajusta el equipo** (asiento, retrovisores...) de forma que adoptes la postura más adecuada para realizar tu trabajo.
- 7 **Recuerda que el cumplimiento de las normas** y procedimientos es obligatorio.
- 8 **Reporta las incidencias** en cuanto sucedan, si un equipo no está apto para trabajar informa de ello.
- 9 **En caso de accidente** atiende al accidentado, alerta a las autoridades pertinentes y no olvides hacer el parte cuando la situación esté bajo control.
- 10 **Tu actitud positiva** es un ejemplo para tus compañeros, comparte este mensaje.

2.4 » Actividad de mantenimiento aeronáutico

A nivel mundial, Iberia Mantenimiento es un proveedor de referencia en servicios de mantenimiento y reparación de avión, motores y componentes, con programas a la medida de las necesidades del cliente y sistemas de tecnología de última generación.

Gracias a su amplia experiencia y especialización en flotas Airbus A320s, A330 y A340, así como a su lista de capacidades en reparación de motores y componentes y a su amplio inventario de piezas de motor y avión, Iberia Mantenimiento puede dar servicio a las operadoras del grupo IAG (Iberia, Iberia Express, Vueling, British Airways, Open Skies y Aer Lingus) y a un centenar de compañías de todo el mundo.

La gestión de inventario comprende un extenso número de referencias para asegurar el abastecimiento de materiales y piezas, con un alto grado de fiabilidad y un coste reducido por hora de vuelo

En los procesos se emplea tecnología de vanguardia que garantiza la fiabilidad de los mismos, incrementa las operaciones en propio y disminuye los tiempos de reparación. La implantación de programas de mejora continua para reducir los costes de mantenimiento y obtener la mayor eficacia en las reparaciones y revisiones garantiza asimismo los más altos estándares de calidad.

Con casi un siglo de experiencia en los servicios de Mantenimiento, Reparación y Revisión (MRO, por sus siglas en inglés), Iberia Mantenimiento ocupa la segunda posición en la industria aeronáutica en España en ingresos y plantilla, y es líder en servicios de mantenimiento aeronáutico.

En una industria altamente regulada, Iberia Mantenimiento está certificada por los organismos aéreos



internacionales más importantes: la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA), la Federal Aviation Administration (FAA) de América y la OTAN, así como por distintos fabricantes, autoridades civiles, empresas de aviación y organismos oficiales.

Las cifras

- » Motores: 140 inducciones
- » Unidades de energía auxiliar: 3
- » Revisiones: Total Mantenimiento Mayor: 353
- » Componentes: Reparación de 44.000 componentes aeronáuticos
- » Revisiones de Mantenimiento en Línea: 754 Revisiones A
- » Recursos Humanos: 2.649 personas
- » Destacamentos de Iberia Mantenimiento: 22 en España, incluidas las bases de Madrid y Barcelona, donde también se puede ofrecer mantenimiento mayor; 16 en América; 2 en África, y 7 en Europa (sin España)

Un proyecto de cambio

2016 fue un año de cambio en el área de Mantenimiento, que puso en marcha un plan para afrontar los retos futuros del negocio con una gestión más enfocada a asegurar la calidad y los procesos de seguridad y respeto medioambiental.

La incorporación de nuevos sistemas de gestión permitió introducir procesos de mejora continua, incluyendo la implantación de la metodología Lean, que acelera el lanzamiento de los servicios y aumenta su eficiencia.



Como reflejo del cambio, las instalaciones de Iberia Mantenimiento incorporaron una serie de mejoras en sus infraestructuras, y renovaron su imagen y el entorno de trabajo para adaptarlos a la cultura de la compañía. Asimismo, se cambió la uniformidad con una propuesta más actual y mejor adaptada a las tareas que se realizan.

Los nuevos planes y objetivos fueron explicados a los empleados en reuniones celebradas en Madrid y Barcelona.





Seguridad y puntualidad, prioridades

La gestión de la seguridad (Fly Safe) es una prioridad absoluta en Iberia Mantenimiento y para garantizarla se han implantado iniciativas como, por ejemplo, los safety walks, el marcado de las áreas productivas, el programa FOD o las cajas de herramientas inteligentes.

La puntualidad (Fly On Time) es otra de las prioridades del área, dada su importancia para evitar repercusiones negativas en otros procesos programados y en la operativa de los vuelos. Iberia fue reconocida en 2016 como la aerolínea más puntual del mundo gracias al esfuerzo de todos los departamentos de la compañía.

La disminución de los costes (Fly @ Low Cost) se consigue a través de la innovación, la mejora continua de los procesos (Feel Innovation & Continuous Improvement) y la racionalización de los recursos. Se estructuran así los pilares básicos de un plan de MRO integral, exhaustivo, sostenible y fiable para alcanzar los mejores estándares de productividad y eficiencia.

Implantación de la iniciativa FOD

La implantación de la iniciativa FOD (Foreign Object Debris/ Damage) pretende reducir a cero los restos y desperdicios en la zona de trabajo con objeto de protegerla de cualquier elemento sensible y evitar la entrada de suciedad a los equipos instalados en los aviones.

La iniciativa recibió un premio del fabricante Airbus Defense & Space en reconocimiento a la más eficiente implantación del programa de prevención FOD. El importe del premio fue donado a la Asociación Envera para financiar el tratamiento de una niña en la Unidad Temprana contra la Discapacidad.



Consolidación de la cartera de clientes

Las aerolíneas EasyJet o Aer Lingus, entre otras, firmaron por primera vez acuerdos con Iberia Mantenimiento para la revisión de sus flotas. Clientes como Rolls Royce, DHL, British Airways, Thomas Cook, IAE, SAS, etc. siguen formado parte de la cartera de clientes de la compañía.

Renovación de los interiores de avión

En 2016 se terminaron de implantar las modificaciones a los A340-600 para incorporar el nuevo producto de largo radio. Butacas más modernas, que en Business se convierten en camas de dos metros, el nuevo sistema de entretenimiento a bordo individualizado con pantallas táctiles, fibra óptica para mejorar la rapidez, WiFi y antenas de última generación.



Visitas a las instalaciones

En 2016 se organizaron 85 visitas a las instalaciones de La Muñoza. Cerca de 1.000 personas pudieron conocer de primera mano las actividades de mantenimiento aeronáutico que se realizan en las distintas áreas, tanto para la flota de Iberia como para otras compañías aéreas.

Nueva imagen

Además de en aeropuertos, el 12 de diciembre también se estrenó en Madrid el nuevo vestuario laboral de los Agentes Auxiliares de Mantenimiento. El proyecto se abordó de forma transversal en un único grupo de trabajo integrado por personas de ambas direcciones.

2.5. >>> Iberia Express



Iberia Express es una compañía aérea con base en Madrid que opera vuelos de corto y medio radio desde que inició sus operaciones en marzo de 2012. Participada al 100% por Iberia, nació con el objetivo de permitir al Grupo ofrecer a sus clientes tarifas más asequibles, manteniendo al mismo tiempo la calidad de servicio y alimentando el largo radio de la matriz.

Gracias a ese buen servicio, Iberia Express se ha consolidado como la aerolínea low cost más puntual del mundo por tercer año consecutivo, con un 89,64% de puntualidad media, dando servicio a más de más de 18 millones de pasajeros

Así, el pasajero cuenta con las mismas ventajas que hoy por hoy supone volar con Iberia: operación a aeropuertos principales, programa Iberia Plus, salas VIP, atención y entretenimiento a bordo, clase business, múltiples frecuencias, conexiones a más de 200 destinos, y la seguridad que ofrece el mantenimiento de la compañía, reconocido como uno de los mejores del mundo.

En la actualidad la compañía vuela a 40 destinos, 14 nacionales y 26 internacionales. La mayoría de ellos se operan con origen o destino Madrid. Además, la aerolínea opera las rutas transversales que conectan Vigo-Tenerife, Tenerife-Lyon, Gran Canaria-Londres, Asturias-Gran Canaria, Asturias-Londres, Asturias-Tenerife y Palma de Mallorca-Stuttgart.

La compañía aérea compite de forma eficiente y sostenible en un mercado cada vez más complejo. Iberia Express aporta a la matriz tráfico directo y de conexión de manera rentable, y apoya así a Iberia en su crecimiento en el largo radio

2.6 >> IAG

International Airlines Group es uno de los grupos de aerolíneas más grandes del mundo, con 525 aviones que operan a 255 destinos y transportan alrededor de 95 millones de pasajeros cada año. Es el tercer grupo más grande de Europa y el sexto del mundo en términos de ingresos.

Creada en enero de 2011, IAG es la empresa matriz de Aer Lingus, British Airways, Iberia y Vueling. Es una sociedad registrada en España cuyas acciones cotizan en las bolsas de valores de Londres y España.

IAG combina las aerolíneas líderes en Irlanda, Reino Unido y España, lo que le permite ampliar su presencia en la industria aérea, manteniendo al mismo tiempo sus propias marcas y operaciones. Los clientes de las aerolíneas se benefician de una red combinada de mayor tamaño para pasajeros y carga aérea, así como de una mayor capacidad para invertir en nuevos productos y servicios, gracias a su mayor solidez financiera.

El sector de las líneas aéreas está avanzando gradualmente hacia la consolidación, aunque todavía prevalecen algunas restricciones regulatorias.

La misión empresarial de IAG es desempeñar un papel fundamental en la futura consolidación de la industria, tanto a escala regional como mundial

La decisión de Iberia de integrarse en un gran grupo internacional como IAG se fundamenta en los siguientes beneficios:

- >> Fortaleza financiera
- >> Oportunidades para renovar la flota
- >> Una mayor relevancia estratégica
- >> Sinergias de costes e ingresos



Al mismo tiempo, Iberia, por su valor en el mercado, proporciona a IAG los siguientes beneficios:

- >> Sólido liderazgo en el Atlántico Sur
- >> Elevado potencial de crecimiento
- >> Fuerte contribución de efectivo
- >> Intercambio de las mejores prácticas para optimizar costes
- >> IAG busca el beneficio de los clientes y ofrece una red combinada de más destinos y servicios





British Airways

British Airways es la aerolínea de bandera de Reino Unido, ofrece servicios integrales y dispone de una amplia red global de rutas, que vuelan hacia y desde los principales destinos internacionales. Otros factores que la hacen destacar a nivel internacional son su tamaño de flota, número de vuelos y el servicio de transporte premium que ofrece a sus clientes a escala mundial.

British Airways vuela a más de 170 destinos en 70 países, posee una flota de más de 280 aeronaves y transporta a más de 40 millones de pasajeros al año. La aerolínea está muy presente en los aeropuertos londinenses de Heathrow (en cuya Terminal 5 tiene su base), Gatwick y London City.

British Airways vuela a más de 170 destinos en 70 países

En 2016, British Airways incorporó a su flota 13 nuevos aviones más silenciosos y más eficientes en combustible, contribuyendo a los objetivos de carbono y ruido del Grupo IAG. La aerolínea continúa desarrollando opciones para combustibles de aviación sostenibles derivados de materiales de desecho y contribuyó a una consulta del gobierno del Reino Unido para apoyar combustibles futuros.



Vueling

Vueling nació en julio de 2004 con el objetivo de ofrecer un excelente servicio al cliente a precios competitivos. Para ello contó con una flota de dos aviones A320 y cuatro rutas.

En sus 13 años de vida, Vueling ha experimentado un importante crecimiento. Uno de sus hitos fue integrarse en el grupo IAG en abril de 2013 y ser líder en el aeropuerto de Barcelona–El Prat, además de contar con una segunda base de operaciones en Roma–Fiumicino.

La compañía vuela a más de 130 destinos con una flota de 108 aeronaves

Vueling ofrece una amplia red de vuelos por toda Europa, Oriente Medio y África. La compañía vuela a más de 130 destinos con una flota de 108 aeronaves, formada por aviones de los modelos Airbus A319, A320 y A321, y tiene 20 bases operacionales.

En 2017 la compañía tiene previsto poner en marcha Vueling Next, un plan de desarrollo de futuro que se apoya en dos líneas de actuación: la excelencia operativa y el servicio al pasajero. Sus objetivos son afianzarse como una de las aerolíneas de bajo coste de referencia en Europa, consolidar su liderazgo en el aeropuerto de Barcelona-El Prat y captar en los próximos años una parte del crecimiento del mercado europeo.



Aer Lingus

Aer Lingus fue fundada en 1936 con la misión principal de conectar Irlanda con el mundo. Su objetivo es ofrecer el mejor producto con un servicio al cliente excelente y tarifas bajas. En la actualidad, cuenta con una flota de 50 aviones que operan en más de 100 rutas desde aeropuertos principales en el Reino Unido, Europa continental y América del Norte. Da servicio a aproximadamente 11 millones de pasajeros al año, al tiempo que proporciona una eficiente conectividad global junto a sus aerolíneas asociadas.

Aer Lingus se convirtió en agosto de 2015 en la cuarta compañía de IAG. Esta incorporación ha facilitado su crecimiento, ya que le permite ofrecer a los clientes nuevas rutas y servicios, a la vez que mantiene su marca emblemática de Irlanda, donde sigue teniendo su base y su equipo directivo.

Su objetivo es ofrecer el mejor producto con un servicio al cliente excelente y tarifas bajas



IAG Cargo

IAG Cargo

IAG Cargo es la compañía de carga aérea del grupo y está reconocida como una de las principales transportistas internacionales de carga aérea del mundo.

Se creó en abril de 2011 con la fusión de Iberia Cargo y British Airways World Cargo y proporciona a sus clientes acceso a una única fuerza de ventas. Se diseñó teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras de las empresas de todo el mundo.

Está reconocida como una de las principales transportistas internacionales de carga aérea del mundo

Actualmente los clientes de IAG Cargo se benefician de una de las redes globales más extensas y diversas, con más de 350 destinos, entre ellos los 120 aeropuertos más importantes del mundo en magnitudes de carga aérea. Asimismo, IAG Cargo invierte para ofrecer a sus clientes una cartera única de productos de gran calidad que cubra su extensa red de destinos.



Avios

Avios es la moneda global compartida de premios del Grupo IAG, y es utilizada en sus programas de fidelización: Avios Travel Rewards en el Reino Unido y Sudáfrica, British Airways Executive Club e Iberia Plus.

Avios innova con la incorporación de nuevas fórmulas para beneficiar a sus clientes y que también aportan valor a las aerolíneas. Una de sus prioridades es poner en marcha iniciativas destinadas a crear oportunidades de acumulación para los clientes de comercio electrónico.

2.7 >> Estrategia de sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de Iberia se fundamenta en una serie de principios que permiten a la compañía seguir creciendo, en línea con la demanda de servicios que requieren sus clientes, dentro de un marco de respeto y cuidado del entorno. Otro eje de su política es la colaboración activa en el ámbito social y el impulso de las sociedades en las que desarrolla su actividad. Este compromiso se extiende al resto de grupos de interés de la compañía: clientes, equipo humano, accionistas y proveedores.

La Dirección de Sostenibilidad de IAG es la responsable de definir la estrategia del grupo en materia de sostenibilidad y de marcar las directrices y objetivos para las compañías del grupo. La estrategia se alinea con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas. Iberia mantiene informadas a todas las áreas acerca de su papel en el desarrollo de la Responsabilidad Corporativa en su actividad diaria.



Dirección	Área	Responsabilidad
Comercial	Relación directa con Clientes.	Gestión de la calidad del servicio.
	Marketing	Diseño del servicio al cliente. Gestión de la publicidad y de la marca.
Producción	Calidad operacional	Seguridad y calidad operacional frente a clientes.
	Servicio a bordo y operaciones	Relación directa con clientes en vuelo.
	Operaciones Tierra	Relación directa con clientes en los aeropuertos internacionales.
Servicios Aeroportuarios	Aeropuertos Nacionales	Relación directa con Clientes en los aeropuertos (pasajeros y compañías asistidas).
Técnica	Mantenimiento Aeronáutico	Relación directa con Clientes en la labor de mantenimiento de aviones y motores (Iberia y compañías asistidas).
Planificación Estratégica y Finanzas	Planificación Estratégica	Gestión y desarrollo de la estrategia corporativa.
	Control de Gestión y Administración	Sistemas de control interno de la información financiera. Información al accionista.
	Compras y Flota	Relación directa con Proveedores.
	Innovación	Gestión de los proyectos de investigación y desarrollo.
Comunicación, Relaciones Institucionales y RSC	Comunicación Interna y externa	Sistemas de comunicación externa (clientes, grupos de interés) e interna (empleados).
	RSC	Coordinación de la política de Responsabilidad Social Corporativa.
		Gestión de los proyectos de Acción Social (Sociedad).
Desarrollo Red y Alianzas	Alianzas y Asuntos Aero-políticos	Relación con Organismos Reguladores, Asociaciones y desarrollo de alianzas estratégicas.
Dirección Legal	Legal	Relación con Organismos Reguladores. Coordinación Buen Gobierno.
	Cumplimiento Normativo, Riesgos Corporativos	Implementación de la política anticorrupción y de cumplimiento normativo.
Cliente	Experiencia Tierra y Experiencia Vuelo	Relación directa con clientes. Gestión de la calidad del servicio.
Personas	Recursos Humanos	Relación directa con los empleados.
Corporativa	Coordinación de Emergencias	Planes de contingencia crisis.



La estrategia de sostenibilidad de Iberia se concreta en los siguientes objetivos:

- » Mantener una posición de liderazgo en rentabilidad económica, seguridad y fiabilidad.
- » Obtener el reconocimiento de la sociedad en términos de transparencia, compromiso social y defensa de los derechos humanos.
- » Desarrollar sus actividades aplicando las mejores prácticas ambientales y de acuerdo con una utilización racional de los recursos naturales.
- » Responder a las principales expectativas de los grupos con los que la compañía se relaciona. Para ello:

- Garantiza el mejor servicio a sus clientes en calidad y responsabilidad, respetando la protección de sus derechos
- Crea valor para sus accionistas y promueve los valores de respeto al entorno y distribución de la riqueza
- Apoya las iniciativas y los proyectos de acción social promovidos por sus empleados e implica al resto de grupos de interés
- Fomenta el desarrollo personal, laboral y social de sus empleados, en un marco de igualdad de oportunidades

- Promueve el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios
 - Colabora con las instituciones, administraciones públicas y empresas del sector en todas las iniciativas que resulten de interés
 - Participa en proyectos de desarrollo socioeconómico, cultural, educativo y deportivo allí donde se realicen sus actividades
- » Velar por el cumplimiento de estos objetivos, realizando un seguimiento permanente orientado a la identificación de oportunidades para la mejora continua de la gestión de la sostenibilidad.

Iniciativas

El compromiso de la compañía en materia de sostenibilidad le lleva a apoyar las mejores prácticas éticas y a participar en las siguientes iniciativas internacionales y nacionales, que se utilizan como referencia permanente en el Grupo IAG:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Iberia se compromete a cumplir sus 10 principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anti-corrupción, y a exigir su cumplimiento a todos sus proveedores, mediante la inserción de cláusulas contractuales.





Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. Iberia se adhiere a sus principios generales, que reconocen la libertad de asociación y sindical, así como el derecho de negociación colectiva; la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición del trabajo infantil, y la eliminación de discriminación en materia de empleo y ocupación.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016

Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fueron aprobados por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en una cumbre histórica de las Naciones Unidas y entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016. Iberia se compromete con ellos y los

adopta para establecer su estrategia de sostenibilidad. En base a estos nuevos objetivos de aplicación universal, Iberia intensificará sus esfuerzos para, junto al resto de agentes implicados, poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático.

Programa Empresas por una sociedad libre de violencia de género. Iberia se adhiere al protocolo puesto en marcha por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para colaborar en el apoyo y difusión de sus campañas de información. La participación en el proyecto demuestra el compromiso de la compañía en favor de actividades de sensibilización para la igualdad, el respeto de los derechos fundamentales y el apoyo a la construcción de una sociedad libre de violencia contra las mujeres.

Apoyamos las mejores prácticas éticas y participamos en iniciativas internacionales y nacionales



2.8 >> Compromiso con la calidad

Iberia está firmemente comprometida con sus clientes y ofrece unos servicios de la más alta calidad para asegurar su satisfacción. Dicho compromiso se hace extensible a los empleados y accionistas con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa a través de una gestión eficiente de procesos clave.

Por este motivo, todas las actividades de la compañía se rigen por los más estrictos estándares de calidad.

Comprometidos con nuestros clientes, empleados y accionistas para garantizar la sostenibilidad de Iberia

Área	Principales certificaciones	Alcance	Entidad certificadora
Iberia	ISO 9.000	Formación y gestión del conocimiento	AENOR
	Verificación Gases Efecto Invernadero	Operaciones vuelo y tierra	AENOR
	GRI G4	Informe de Responsabilidad Corporativa	AENOR
	Marca AENOR N	Medición y seguimiento de la calidad del servicio	AENOR
	Madrid Excelente	Excelencia en la gestión	AENOR
Iberia Mantenimiento	Certificaciones mantenimiento aeronáutico	Agencias nacionales e internacionales (EASA, FAA, etc.)	Organismo competente
	ISO 9.110 y PECAL	Actividad general mantenimiento	AENOR
	ISO 17.025	Laboratorio Meteorología	AENOR
Iberia Servicios Aeroportuarios	ISO 9.000	Actividad aeropuertos nacionales	AENOR
	ISO 14.000	Gestión medioambiental aeropuertos nacionales	AENOR



2.9 >> Premios

La labor desempeñada por la compañía y sus empleados es reconocida cada año a través de los premios que le son otorgados por las diferentes instituciones y agentes sociales. A continuación se recogen algunos de los galardones más significativos del ejercicio de 2016.

Iberia e Iberia Express, las más puntuales

Iberia e Iberia Express siguieron cosechando éxitos en puntualidad, uno de los indicadores más valorados por los clientes. En 2016, ambas aerolíneas fueron las más puntuales del mundo de sus respectivas categorías, según Flightstats, la consultora líder en información de vuelos, servicios y aplicaciones de la industria de los viajes.

Esta información se encuentra publicada en flightstats.com, para consultarla haz click aquí.

En los últimos cuatro años, Iberia ha ido mejorando su situación en el ranking de puntualidad hasta situarse en lo más alto. Fue la cuarta más puntual del mundo en 2013, la tercera en 2014, la segunda en 2015 y la primera en 2016.

Además, Iberia Express fue la aerolínea de bajo coste más puntual del mundo, posición que ocupa por tercera vez consecutiva, y que supone un importante reconocimiento a nivel internacional al esfuerzo, compromiso y dedicación de una aerolínea que se creó en 2011.

Oneworld, a la que pertenecen Iberia e Iberia Express, también fue considerada la alianza aérea más puntual, por cuarto año consecutivo.



El mejor proceso de transformación

Iberia recibió el premio a la mejor transformación de una línea aérea en 2016 en la gala anual de CAPA, la compañía líder proveedora de información, análisis y datos de Aviación, que se celebró en Ámsterdam.



Luis Gallego, presidente de Iberia -a la izquierda-, recibe el premio de manos de Peter Harbison, presidente ejecutivo de CAPA.

En la decisión del jurado fueron determinantes los resultados financieros de Iberia. La compañía obtuvo en 2014 sus primeros beneficios operativos desde el inicio de la crisis económica y en 2015 los multiplicó por cinco. CAPA resaltó que la mejora de rentabilidad de Iberia se ha producido de forma simultánea a un crecimiento de capacidad en porcentajes de dos cifras.

“la transformación de Iberia en un mercado con tantos desafíos como el español ha sido extraordinaria, al haber conseguido mejoras de productividad muy importantes y la reducción de sus costes unitarios”

- Peter Harbison, presidente ejecutivo de CAPA -





Premios Business Travel IBTA

Iberia recibió sendos galardones a la mejor aerolínea de rutas nacionales y para rutas con América de los premios Business Travel IBTA, que reconocen las buenas prácticas en el sector del turismo y del turismo de negocios.

Los ganadores se decidieron con las valoraciones de los diferentes travel managers de la asociación.



Premio Español Universal

Iberia recibió en noviembre el premio Español Universal 2016, concedido por la Fundación Independiente. Es la primera vez en la historia de los galardones que se otorga este título a una empresa.

El premio reconoce la contribución de la compañía a la imagen y el nombre de nuestro país, así como a la potenciación del turismo y a la difusión de nuestra cultura. Por todo ello la Fundación Independiente decidió por unanimidad otorgarle este año el galardón.

Los premios Español Universal celebraron el año pasado su vigésimo aniversario. Cada año distinguen a una personalidad que contribuye a difundir la imagen de España en el exterior.

Algunos de los premiados han sido Camilo José Cela, Plácido Domingo, Vicente Ferrer, Federico Mayor Zaragoza, Margarita Salas, Julio Iglesias, Miguel Induráin, Pedro Duque, el padre Ángel, Rafa Nadal, Valentín Fuster o Juan Miguel Villar Mir.

La mejor revista de viajes para clientes

La revista Excelente, que Iberia ofrece a los clientes business y en las salas VIP, recibió el premio a la mejor revista de viajes para clientes del mundo en los Travel Media Awards, los premios más prestigiosos del sector.

La revista Ronda, la otra publicación disponible para los pasajeros de Iberia, fue renovada y completamente rediseñada en 2016. Su nueva versión ofrece contenido original e ideas frescas para inspirar a viajar a la comunidad de clientes de la aerolínea española, formada por 1,9 millones de pasajeros al mes, en un tono cercano e informal.

La nueva edición se ofrece en todos los vuelos de Iberia, Iberia Express y Air Nostrum desde y con destino España



Reconocimiento en redes sociales

El grupo Pnnoticias.com otorgó a Iberia el premio a la mejor comunicación en redes sociales, en el marco de la XIV edición de sus galardones a la Comunicación y el Periodismo.

Pnnoticias reconoció así los esfuerzos de la aerolínea por lograr una mayor cercanía con el cliente, comunicar información útil y de interés e intentar resolver cualquier duda de sus seguidores en el menor tiempo posible.

Carolina Moreno, de la Dirección de Comunicación y Sara Losa, de Publicidad, Marca y Patrocinio, junto a parte del equipo de Redes Sociales, recogiendo el premio en representación de Iberia



Galardón en Fitur

En su edición de 2016, la organización de la Feria Internacional de Turismo (Fitur) premió al stand de Iberia como uno de los mejores en la categoría de empresas.

La selección de los ganadores atiende a criterios como la correcta adecuación del stand a las necesidades de comercialización, la facilidad a la hora de identificarlo con la imagen del producto y la originalidad y la innovación de su diseño.

Premio al proyecto Iberia Now

El proyecto de comunicación interna Iberia Now fue uno de los ganadores de los XIV Premios Expansión & Empleo, que reconocen la innovación en la gestión de personas dentro de las empresas.

Iberia Now es una aplicación móvil para empleados que apuesta por la transparencia y la cultura transversal

Se trata de una herramienta estratégica para gestionar el cambio interno hacia una compañía más ágil y moderna. La aplicación es accesible desde cualquier dispositivo y permite llegar de manera inmediata a todos sus empleados.



2.10 >>> Pertenencia a asociaciones



Iberia forma parte de **oneworld**, una de las tres alianzas mundiales de compañías aéreas más importantes en sus mercados naturales. Desde su inicio, la alianza ha mantenido su vocación por ofrecer a sus clientes un producto y un servicio con los más altos estándares de calidad. Iberia se unió a **oneworld** en septiembre de 1999, y durante estos años compartidos ha sido testigo de su proceso de expansión. **oneworld** es una alianza de 15 compañías de primera línea. Además de Iberia, incluye a Airberlin, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, LAN Airlines, TAM Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Jordanian, S7 Airlines y SriLankan Air, y más de 30 afiliadas. Las compañías de la alianza trabajan para ofrecer a sus clientes una experiencia de viaje inmejorable, con los mayores estándares de calidad y beneficios exclusivos a los viajeros frecuentes, como la posibilidad de obtener y redimir Avios/millas en toda la red. Los viajeros frecuentes con categoría esmeralda o zafiro pueden acceder a más de 600 salas VIP repartidas por todo el mundo y además disfrutar de otros beneficios, como mayores franquicias de equipaje y tratamiento prioritario. Los viajeros frecuentes con categoría esmeralda tienen acceso a los fast track de seguridad en algunos aeropuertos.

Otras organizaciones



IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo). Iberia está integrada en la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés), organización mundial que agrupa aproximadamente a 250 compañías de líneas aéreas regulares, responsables de la mayor parte del tráfico aéreo nacional e internacional. Este foro está dedicado a representar internacionalmente al sector y promueve la simplicidad de procesos operativos, la reducción de costes y la mejora de la seguridad. Para los pasajeros, IATA es garantía de calidad de servicio y sinónimo de prácticas comerciales justas. Iberia ha colaborado activamente en actividades de la asociación relacionadas con las áreas geográficas de Europa, Norteamérica y Sudamérica.





ALA (Asociación de Líneas Aéreas que operan en España). Iberia forma parte de la asociación y está representada en la Junta Directiva, en el Comité de Administradores, en el Comité de Usuarios y en el Comité de Seguridad. ALA cuenta con más de 50 años de vida y está constituida por la gran mayoría de las compañías aéreas regulares que operan en España, tanto nacionales como internacionales. En la actualidad representa a más del 70% del volumen de negocio de entrada y de salida que se produce en el mercado nacional. Entre sus fines se encuentra velar por la seguridad y la calidad de los servicios prestados por las compañías aéreas.



Aceta (Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo). La compañía participa en la Junta Directiva de la asociación. La entidad se encarga de defender los intereses de las compañías asociadas ante la Administración y los proveedores de servicios agropecuarios que afectan al transporte aéreo.



Iberia está también integrada en la **Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA)** y, junto con Iberia Express y British Airways, en la Asociación de **Aerolíneas Europeas de Bajo Coste (Elfaa)**, por sus siglas en inglés).

Alianzas

Los acuerdos de negocio conjunto suponen un beneficio tanto para las aerolíneas como especialmente para los clientes, que disponen de más opciones de vuelo y precios más competitivos. En un momento de cambio importante para el mercado aéreo, las alianzas son un valor clave para optimizar la red de vuelos. La compañía ha establecido diferentes acuerdos estratégicos con el fin de gestionar de forma conjunta las rutas operadas en una determinada zona geográfica. Los acuerdos afectan a la capacidad, los horarios, los precios, las políticas de ventas y las condiciones comerciales, entre otras variables, lo que se traduce en mayores opciones de vuelo y una mayor oferta comercial para los clientes.



3 - Participación de los Grupos de Interés



- Año 1959 -

*Dos pequeños pasajeros contemplando a los recién llegados
en un avión modelo Superconstellation*



Iberia considera que la identificación de los diferentes grupos de interés y el entendimiento de sus expectativas y necesidades son fundamentales para asegurar la sostenibilidad del negocio.

De acuerdo con esta estrategia, la compañía realiza análisis para clasificarlos en función de su importancia para el cumplimiento de los objetivos y de su capacidad para influir en la empresa o ser influidos por ella.

Los grupos de interés de Iberia se dividen en:



Accionistas >> **Clientes** >> **Sociedad** >> **Regulador** >> **Empleados** >> **Proveedores**



No todos los grupos de interés participan directamente en el proceso de elaboración de este Informe, pero todas sus opiniones son tenidas en cuenta, y en algunos casos son informados del contenido del mismo, por si tuvieran cualquier comentario o aportación antes de la publicación del informe. Profundizar en la relación con nuestros grupos de interés es uno de los objetivos del Plan de Sostenibilidad que está desarrollando la compañía.

Iberia como compañía atenderá a los grupos de interés en relación a los objetivos de Sostenibilidad

Desglose	Objetivo	Canales de Comunicación	Análisis Materialidad
Clientes	Clientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones comerciales. - Oficinas de atención al cliente. - Iberia.com - Redes sociales. - <i>Call centers</i>. - Gestión de reclamaciones. - Eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas con principales gestores del servicio al cliente. - Análisis de reclamaciones.
	Asociaciones de líneas aéreas y alianzas.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación directa en estas asociaciones. - Grupos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de materialidad IATA.
Sociedad	Medios de comunicación y sociedad en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales. - Notas de prensa. - Web corporativa. - Entrevistas y encuentros con periodistas. - Relaciones institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas con gestores de Comunicación externa. - Estudios del Centro de Investigaciones Sociológicas. - Análisis Merco, Madrid Excelente y FTSE4Good.
	Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Informe anual IAG. - Informe RC Iberia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación aplicable. - Auditorías externas. - Resultados de materialidad interna y externa.
Regulador	ONG y entidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> - Canal de comunicación RSC. - Web corporativa. - ONG vinculadas. - Información voluntariado (Intranet). 	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de peticiones de ONG y fundaciones.
	Administraciones públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el cumplimiento de la norma en cada uno de sus ámbitos de actuación. - Mantener una actitud colaboradora con los organismos reguladores para contribuir a maximizar el beneficio de la regulación sobre los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de trabajo. - Auditorías externas. - Comunicados específicos. - Principales aspectos de la regulación aplicable.
Empleados	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de comunicación internos. - Reuniones periódicas de los directivos con empleados. - Canal de denuncias. - Buzón de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta interna de materialidad. - Encuesta de Clima Laboral.



3 - Participación de los Grupos de Interés



Proveedores	<p>Proveedores y subcontratistas</p> <p>Garantizar procesos de contratación transparentes y mantener una relación que aporte valor a todas las partes. Establecer y potenciar los criterios de compra responsable.</p>	<p>- Sistemas de gestión de proveedores.</p>	<p>- Entrevistas con gestores de contratación de servicios.</p>
Accionistas	<p>- Accionistas del Grupo IAG. - Analistas de mercado.</p> <p>Trasmitir de manera transparente toda la información corporativa y financiera relevante. Cumplir las obligaciones de gobierno corporativo.</p>	<p>- Oficina del accionista y relación con inversores. - Junta de Accionistas. - Consejo de Administración. - Informes trimestrales y anuales. - Presentaciones a los mercados. - Página web de IAG.</p>	<p>- Criterios de inversión responsable. - Principales aspectos tratados en Junta de Accionistas. - Funciones de Gobierno Corporativo dependientes del Consejo de Administración.</p>





4 - Aspectos Materiales y Cobertura



- Año 1981 -

*Llegada del Guernica a Madrid
en las bodegas de un Jumbo de Iberia*





Iberia ha seguido las recomendaciones marcadas por el Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar el análisis de materialidad. Las fuentes de información son las reflejadas en el punto anterior.





Resultado de los aspectos materiales para cada grupos de interés

Grupo de interés	Aspecto general	Aspecto específico	Apartado Informe RC
Cientes	Clientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico	Responsabilidad sobre productos <ul style="list-style-type: none"> - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. - Encuestas de satisfacción de los clientes. 	12. Responsabilidad sobre productos
		Aspectos económicos <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos. 	7. Desempeño económico
		Empleados <ul style="list-style-type: none"> - Programas de formación para empleados. 	9. Desempeño social
Sociedad	Asociaciones de líneas aéreas y alianzas	Medio ambiente <ul style="list-style-type: none"> - Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios. - Multas y sanciones por incumplimientos medioambientales. 	8. Medio ambiente
		Responsabilidad sobre productos <ul style="list-style-type: none"> - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. 	12. Responsabilidad sobre productos
		Empleados <ul style="list-style-type: none"> - Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...) - Relaciones laborales entre la empresa y los empleados. - Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades). 	9. Desempeño social
	Medios de Comunicación y Sociedad en general	Responsabilidad sobre productos <ul style="list-style-type: none"> - Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud. - Encuestas de satisfacción de los clientes. - Productos sujetos a debate público o prohibidos. - Quejas corroboradas en relación con la privacidad del cliente y sus datos. 	12. Responsabilidad sobre productos
		Aspectos económicos <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos. 	7. Desempeño económico
	Medio ambiente <ul style="list-style-type: none"> - Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad. - Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios (impactos ambientales). - Evaluación medioambiental de los proveedores 	8. Medio ambiente	



Grupo de Interés	Aspecto General	Aspecto Específico	Apartado Informe RC
Sociedad ONG y entidades sociales.	Sociedad	- Centros con programas de desarrollo para la comunidad local. - Evaluación de la repercusión social de proveedores.	11. Sociedad
	Derechos humanos	- Acuerdos y contratos con cláusulas de DD.HH. y formación de los empleados en esta materia. - Operaciones y proveedores con riesgo en materia de trabajo infantil.	10. Derechos humanos
	Empleados	- Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).	9. Desempeño social
Regulador Administraciones Públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	Todos	- Quejas y reclamaciones en materia ambiental. - Mecanismos de quejas laborales. - Quejas sobre DD.HH. mediante mecanismos formales de queja. - Multas y sanciones significativas por incumplimientos legales. - Multas y sanciones en relación con el suministro y uso de los productos de la organización.	Varios
Empleados Empleados	Empleados	- Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...) - Relaciones laborales entre empresa y empleados. - Protección de la salud de los empleados y la seguridad operacional. - Programas de formación para empleados. - Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).	9. Desempeño social
	Gobierno corporativo	- Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.	6. Gobierno corporativo
Proveedores Proveedores y subcontratistas	Aspectos económicos	- Desempeño económico de Iberia.	7. Desempeño económico
	Medio ambiente	- Evaluación medioambiental de los proveedores.	8. Medio ambiente
Accionistas Accionistas del Grupo IAG. Analistas de Mercado	Gobierno corporativo	- Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.	6. Gobierno corporativo
	Aspectos económicos	- Desempeño económico de Iberia. - Presencia/peso de la compañía en el mercado. - Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.	7. Desempeño económico
	Medio Ambiente	- Energía consumida en el desarrollo de operaciones. - Agua consumida y reciclada. - Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad. - Emisiones de CO ₂ y otras emisiones contaminantes. - Vertidos y generación de residuos. - Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).	8. Medio ambiente
	Sociedad	- Centros con programas de desarrollo para la comunidad local. - Medidas adoptadas por Iberia para luchar contra la corrupción.	11. Sociedad



Los empleados son el único grupo de interés que ha participado directamente en el análisis de materialidad. Además, se han analizado los registros y bases de datos existentes donde se refleja la gestión diaria de la compañía con estos grupos, y se han realizado entrevistas con los principales gestores de las actividades más relacionadas con los mismos.

Este análisis será actualizado con carácter anual para garantizar que la compañía conoce los aspectos materiales de los

grupos de interés y gestiona su Responsabilidad Corporativa en base a ellos.

De cara a objetivos de sostenibilidad, en el ejercicio de 2017 se estudiará la metodología existente para incorporar más grupos de interés a la participación directa.

En los puntos 6-12 del presente informe se analizará la materialidad por naturaleza de la información reflejada



5 - Perfil del Informe



- Año 1929 -

Mantenimiento de un avión a lomos de un camello en Cabo Juby





Iberia elabora cada año el Informe de Responsabilidad Corporativa con el objetivo de afianzar su vínculo con los grupos de interés.

El informe refleja el compromiso con la transparencia y pretende ser una herramienta para satisfacer las expectativas de información de los diferentes grupos de interés de la compañía, en cuanto a su gestión económica, social y medioambiental. Una herramienta que nos acerca a los grupos de interés

Con su publicación, Iberia complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas.

**El informe refleja el
compromiso con la
transparencia y satisface las
expectativas de información de
los diferentes grupos de interés**



Iberia tiene una larga experiencia en la publicación de este tipo de informes. El primero fue publicado en 1994 con el fin de dar cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque ambiental. Desde entonces se ha ido reportando información relativa a Responsabilidad Corporativa para los distintos grupos de interés.

El Informe está disponible en la página web de IAG, junto a las ediciones de años anteriores

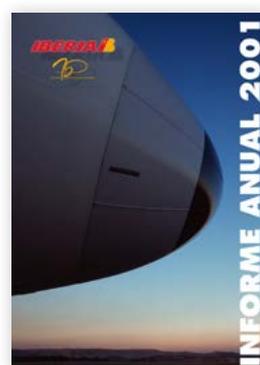
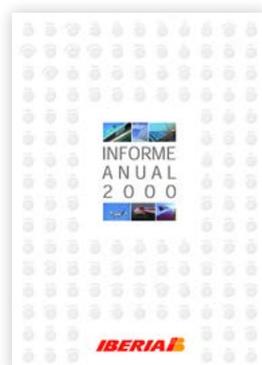
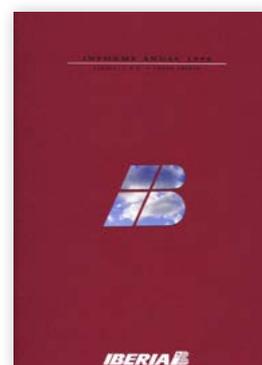
En 2014 se dio un paso más y se abordó un nuevo reto: seguir los criterios establecidos por la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad en su nivel exhaustivo, publicada por el Global Reporting Initiative (GRI). Este modelo inspiró el de 2015 y es el que ha inspirado también el informe de 2016, con la seguridad de que aumentará el interés de su contenido entre los grupos de interés.

En 1994 Iberia publicó su primer Informe relativo al medio ambiente

Para poder elaborar el presente informe se recogió la información referida al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. El informe cubre todas las actividades de Iberia y da prioridad a la información material, sin omitir información relevante.

El Informe sigue los criterios de la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad

En el caso de existir variaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información, aparecen indicadas en el propio informe. Por otro lado, no se han producido cambios en la fórmula de cálculo de datos aportados con respecto a informes anteriores.







6 - Gobierno



- Año 1963 -

Acto de entrega del primer avión modelo DC8 de Iberia en Long Beach





Materialidad

Principales grupos de interés para los que el gobierno es material:

- » Accionistas o inversores
- » Sociedad en general
- » Empleados

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- » Gestión de la sociedad
- » Sistema de toma de decisiones
- » Ética e integridad



6.1 >> Estructura de gobierno IAG-Iberia

El gobierno corporativo abarca las prácticas que rigen y controlan las relaciones entre los grupos de interés de una organización, como son las que se mantienen entre la Junta de Accionistas, el Consejo de Administración y la Dirección Ejecutiva, y establece los procesos por los cuales estos tres órganos interaccionan, dirigen y vigilan el futuro de la empresa.

Además, el gobierno corporativo responde a las demandas del entorno social de la empresa, atendiendo al uso de buenas prácticas sociales y medioambientales, y presta especial atención a los requisitos legales y regulatorios.

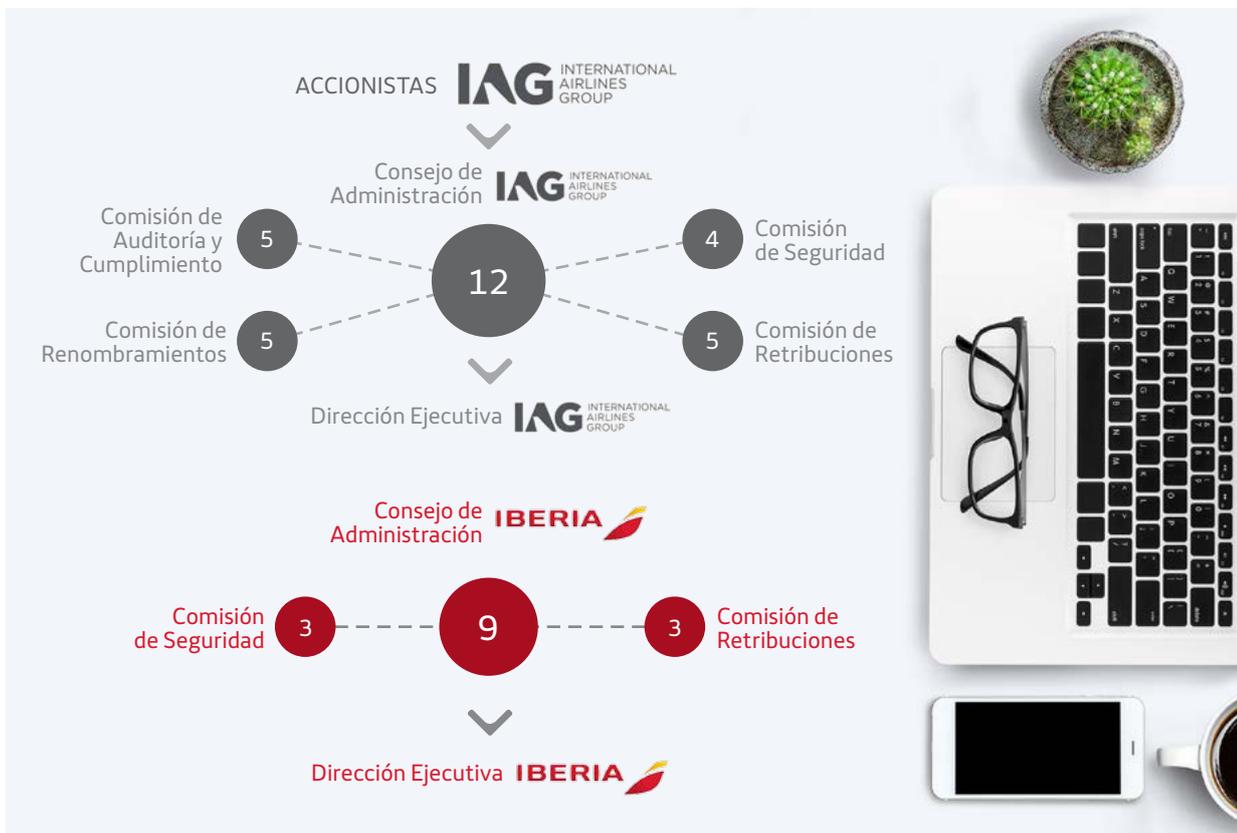
En esa línea, el Grupo IAG cumple con lo dispuesto en la legislación en materia de gobierno corporativo, tanto en el Reino Unido (Código de Gobierno Corporativo del Reino Unido) como en España (Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas).

Representación gráfica del gobierno corporativo en IAG e Iberia

Dentro de los órganos que participan en el gobierno corporativo, destacan los consejos de administración de IAG y de Iberia, que son responsables de definir los objetivos y estrategias, incluyendo la responsabilidad de aprobar las líneas de política general, elaborar los programas y establecer prioridades para la realización del objeto social, así como impulsar y supervisar la gestión y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Iberia tiene un compromiso con las funciones de Responsabilidad Corporativa que alcanza al rol desempeñado por las diversas áreas de la compañía

Entre las múltiples funciones del Consejo de Administración figuran la aprobación del plan de negocio y los presupuestos





anuales, de la estructura y de la política de financiación, de la política de supervisión y gestión de riesgos y de la política de responsabilidad social corporativa, así como el seguimiento periódico de la información interna y los sistemas de control. El Consejo toma conocimiento y aprueba el Informe de Responsabilidad Corporativa, una vez efectuada la verificación del mismo y tras su presentación al Comité de Dirección.

Se puede consultar el detalle de las funciones delegadas a cada área en el apartado relativo a la Política de RC de Iberia (epígrafe 2.7). [→](#)

Se pueden consultar con más detalle las funciones, objetivos y funcionamiento del gobierno corporativo en la web de IAG

Los Estatutos Sociales, así como los reglamentos aplicables a la gestión de estos órganos de gobierno, están publicados en el apartado de gobierno corporativo de la página web de IAG. Además, en el Informe Anual del Grupo IAG aparece información relativa a las políticas retributivas y la política de diversidad en el Consejo, junto con otros aspectos de gobierno corporativo.

Comunicación con el accionista

La relación entre IAG y el accionista es clave para el Grupo Iberia. Por esa razón, dispone de un área específica encargada de desarrollar los procesos de consulta entre los accionistas y el órgano superior de gobierno en materias económicas, ambientales y sociales.

Los distintos interesados (accionistas, analistas, inversores...) pueden consultar en la página web del Grupo IAG la información económica y financiera actualizada periódicamente.

Los accionistas son convocados con carácter anual a la Junta de Accionistas del Grupo IAG, donde los gestores presentan los resultados del Grupo (Informe Anual e informe de los administradores). De esta forma, IAG cumple con su obligación de informar a este colectivo.

Del desarrollo de estas juntas se deduce que uno de los temas de los que el accionista demanda más información es el relativo a las remuneraciones. El Grupo IAG aborda este asunto en el Informe Anual y en el informe específico de remuneraciones requerido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Del mismo modo, dada nuestra actividad, los temas medioambientales siempre son de máximo interés para nuestros accionistas, especialmente en relación a las emisiones y a la eficiencia del consumo de combustible de los aviones.



Nombramientos y retribuciones

La política de nombramientos y retribuciones es responsabilidad de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones respectivamente, que dependen del Consejo de Administración del Grupo IAG.

La política retributiva de los más altos directivos de IAG es pública y está recogida en la web del Grupo

Los términos de referencia para la Comisión de Nombramientos están recogidos en el Reglamento del Consejo de Administración de IAG.

En materia de remuneraciones, el objetivo del Grupo IAG es ofrecer paquetes retributivos globales que sean competitivos con respecto a la media del mercado, que estén vinculados con la estrategia del negocio y que tengan en cuenta la función, habilidades y aportación de cada persona. En el Informe Anual de Cuentas del Grupo IAG se puede consultar toda la información.

Diversidad en el Consejo

La política de diversidad del Consejo de Administración del Grupo IAG fue aprobada el 18 de junio de 2014.

IAG es un grupo comprometido con el valor de la diversidad y la no discriminación, y así se refleja en la determinación del Consejo de contar con órganos de gobierno con una composición diversa. Para conocer los datos de diversidad en la organización de Iberia (la distribución entre hombres y mujeres dentro de los puestos de responsabilidad) se puede consultar el epígrafe relativo a diversidad e igualdad de oportunidades de este informe.

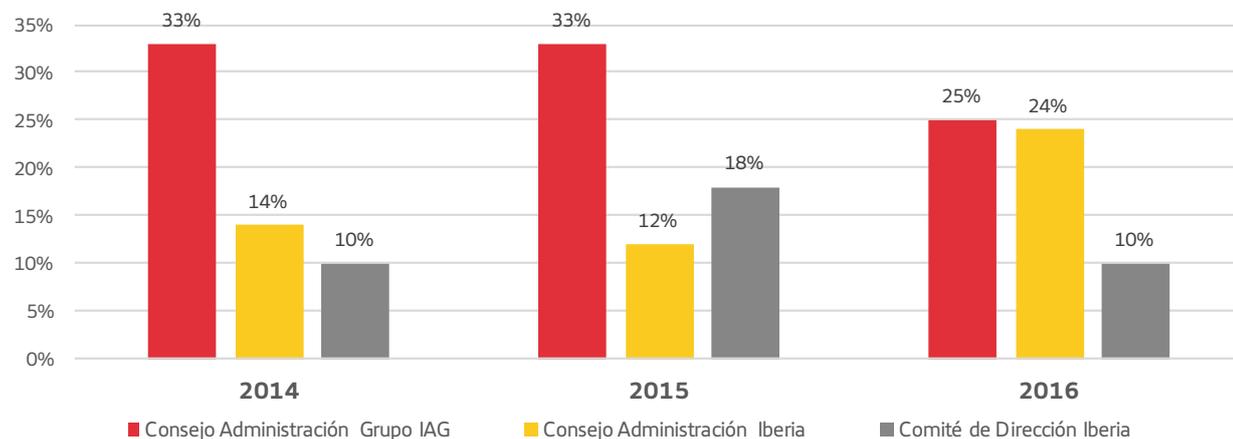
Datos de diversidad en IAG en el año 2016

	Nº consejeros	Nº consejeros no ejecutivos	Nº mujeres
Consejo de Administración del Grupo IAG	12	10 (84%)	3 (25%)
Consejo de Administración de Iberia	9	4 (44%)	2 (24%)

Datos de diversidad en Iberia en el año 2016

	Nº miembros	Nº mujeres
Comité de Dirección de Iberia	10	1 (10%)

Diversidad de género (% mujeres)





Conflictos de interés

La reputación, que es un elemento clave para el negocio, está muy vinculada a la imagen que tienen los clientes y el mercado sobre la compañía. Por esa razón, es importante identificar, controlar y prevenir los conflictos de interés. En esa línea de trabajo, el Grupo IAG tiene establecidas políticas para garantizar que no se dan situaciones de conflicto de interés en sus órganos de gobierno.

Las obligaciones de los consejeros vienen determinadas en el reglamento del Consejo de Administración. En el Informe Anual de Cuentas se analiza su cumplimiento

Para estar alineados con dichas políticas, todos los empleados del Grupo IAG, incluida Iberia, están sujetos al Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, que establece las normas a seguir.

Además, el Grupo Iberia dispone del Código General de Conducta, que regula la conducta de consejeros, directivos y empleados de Iberia en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales.

El código establece la obligación de evitar que intereses personales o familiares puedan influir en sus decisiones, actuaciones, servicios o asesoramientos adoptados, realizados o prestados en nombre del Grupo Iberia.

Al igual que en el ejercicio anterior, en 2016 no se detectó ninguna situación de conflicto de interés en el desarrollo de las funciones del Consejo de Administración de Iberia ni de su Comité de Dirección.



6.2 >> Gestión de riesgos del negocio

Uno de los objetivos prioritarios de Iberia es identificar los riesgos más significativos para la empresa y poder valorar su impacto a nivel económico, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal. Para ello, contamos con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG. Su función principal es supervisar la eficacia del control interno de las diferentes empresas del grupo. Gracias a su gestión, se ponen en marcha actuaciones de control para reducir o eliminar el impacto de los riesgos y lograr la consecución de los objetivos planteados.

Iberia informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a través del Sistema de Gestión de los Riesgos de Negocio

Adicionalmente a la supervisión que lleva a cabo la Comisión, se realizan informes semestrales al Consejo de Administración y al Comité de Dirección de Iberia, con el fin de identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades que se detectan a través del Sistema de Gestión de Riesgos de Negocio.

El Consejo de Administración y el Comité de Dirección de Iberia desempeñan la función de identificar y gestionar los riesgos de negocio de carácter económico, ambiental y social.

Para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España y del Código de Buen Gobierno del Reino Unido se realizan sesiones de autoevaluación del Sistema de Riesgos de Negocio de Iberia.

Se puede consultar la información acerca de los principales riesgos que afectan a la consecución de los objetivos del grupo en el Informe Anual de Cuentas de IAG del ejercicio 2016.

6.3 >> Auditoría interna y externa

Los requisitos de transparencia de los mercados de valores son una cuestión de importancia para aportar seguridad sobre la fiabilidad de la información financiera. Por esa

razón, y según lo establecido en la política de control interno de la información financiera, Iberia cuenta con sistemas de vigilancia basados en el marco de referencia establecido por la CNMV.

Dichos sistemas de control interno se configuran en torno a un protocolo de procesos que deben ser seguidos por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad.

Para apoyar esta labor, Iberia cuenta con un departamento de Auditoría Interna, encargado de realizar una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta.

El departamento de Auditoría Interna ayuda a cumplir con los objetivos de la organización, evaluando y mejorando la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno

Entre las funciones de este departamento destaca su labor de apoyo a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG para la supervisión del sistema de control interno, incluyendo la información financiera.

6.4 >> Ética e integridad

Iberia dispone de un Código General de Conducta que establece las pautas generales que deben regir la conducta de consejeros, directivos y empleados de Iberia en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, actuando de acuerdo con las leyes de cada país y respetando los principios éticos de sus respectivas culturas.

Para garantizar su conocimiento y cumplimiento, se realizan diversas actuaciones dirigidas a empleados, proveedores e intermediarios comerciales. De esta forma, se garantiza que todos los implicados conocen los principios que rigen el comportamiento de Iberia y sus empleados en relación a terceras partes.



El año pasado, 1.812 empleados recibieron formación e-learning sobre el Código General de Conducta.



El grupo IAG dispone del Código de Conducta para Proveedores, que es de aplicación al suministro de cualquier bien y/o servicio prestado tanto a IAG como a cualquiera de las empresas del grupo. Este código refleja los valores que exige IAG sus proveedores:

- » Actuar con honestidad e integridad en todo momento en el ámbito de nuestras relaciones comerciales.
- » Proporcionar un entorno de trabajo seguro en el que los empleados sean tratados con dignidad y respeto.

» Tratar de minimizar y reducir el impacto medioambiental.

» Proveer transparencia en la cadena de suministro y mejorar los estándares de la misma.

Adicionalmente, todos los empleados de Iberia están sujetos al Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores publicado por IAG, así como a diferente normativa relacionada con la lucha contra la corrupción. Todo ello se explica en el epígrafe específico. →

6.5 » Canal de denuncias

El Grupo Iberia pone a disposición de todo su personal diferentes herramientas para asesorarse, así como para solucionar cualquier incidencia que observen.

También existe un canal de denuncias, gestionado por un proveedor externo, de forma que se garantiza plenamente la confidencialidad.

Todas las denuncias son analizadas y comunicadas al Comité de Cumplimiento Normativo, formado por la Alta Dirección de la compañía, para su revisión y toma de decisiones.

La empresa se compromete firmemente a no adoptar medidas disciplinarias en ningún caso contra el empleado que efectúe una denuncia de buena fe.



7 - Desempeño Económico



- Año 1996 -

Iberia está presente en Internet desde este año con el portal www.iberia.com





Materialidad

Principales grupos de interés para los que el desempeño económico es material:

- » Accionistas o inversores
- » Sociedad en general
- » Proveedores

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- » Desempeño económico de Iberia
- » Presencia y peso de la compañía en el mercado
- » Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos



7.1 >> Datos económicos

El presente punto resume los principales datos económicos exigidos por la Guía GRI G4.. Para conocer en detalle los resultados económicos del ejercicio, así como los riesgos y oportunidades que pueden afectarles, se recomienda la lectura del Informe Anual de Cuentas del Grupo IAG.

Valor económico generado y distribuido

La principal aportación de Iberia al desarrollo económico y social se define por los impactos que genera de manera directa o indirecta en los distintos grupos de interés. La actividad de Iberia genera un importante impacto económico que favorece directamente a la sociedad.



Valor económico directo generado (M de €)	2016**
Ingresos explotación recurrentes	4.090
Ingresos explotación (incluyendo no recurrentes)	4.284
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	0*

El beneficio de las operaciones atribuido al segmento Iberia en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG fue de 271 millones de euros, frente a los 222 millones de 2015

Valor Económico Distribuido (M de €)	2016**
Gastos de operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.046
Gasto total salarios y beneficios de empleados	913
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	21
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	180
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	331
Impuestos liquidados	708
Donaciones (monetarias)	0,15
Inversiones comunitarias	0

* 2,2 millones recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 2 millones de deducciones de I+D+i.

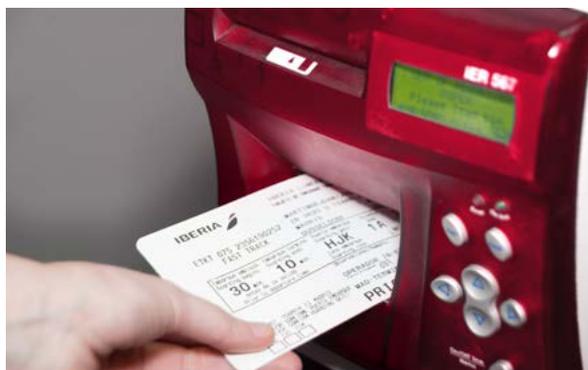
Valor Económico distribuido (M de €) **	España	Resto de Europa	América	Resto
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	3.733	104	192	17
Gasto total salarios y beneficios de empleados	893	6	13	1

Valor Económico directo generado (M de €) **	España	Resto de Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	2.231	832	919	108
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	2.418	834	923	109

**Datos obtenidos de las cuentas anuales de Iberia Líneas Aéreas de España, SA Operadora Sociedad Unipersonal.

Actividad

La actividad del Grupo Iberia en 2016 mostró una tendencia creciente, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. Los resultados del Plan de Futuro, que ha implantado medidas de eficiencia en todas las áreas de la compañía, permitieron realizar una oferta más competitiva, recuperar rutas cerradas en años anteriores y abrir otras nuevas.



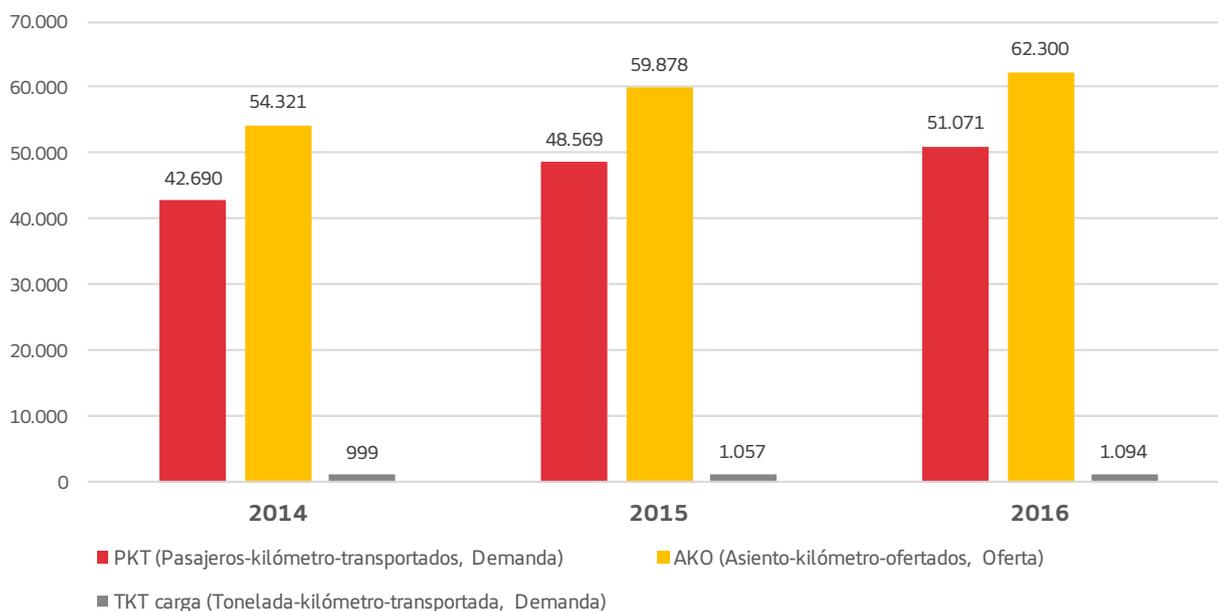
La evolución de los principales indicadores:

		2016	2015	%
PKT (millones)	Pasajeros-Kilometro-Transportados (Demanda)	51.071	48.569	+5,2
AKO (millones)	Asiento-Kilometro-Ofertados (Oferta)	62.300	59.878	+4,0
TKT carga (millones)	Tonelada-Kilometro-Transportada (Demanda)	1.094	1.057	+3,3

Estos indicadores son las unidades de producción que miden la demanda y la oferta de una compañía aérea y sirven para homogeneizar esos datos y facilitar la comparación con los de otras aerolíneas, que tienen aviones distintos, capacidades distintas y rutas distintas.

En 2016, el coeficiente de ocupación de Iberia se situó en el 82,0%, con una mejora de 0,9 puntos respecto al año anterior.

Actividad (millones)



En el conjunto del mercado, los coeficientes de ocupación internacionales también mostraron una tendencia al alza.

Mercado	Nº de Destinos	% sobre el total de actividad de Iberia (medido AKO)
Europa	60	21%
Doméstico	32	12%
Latinoamérica	20	50%
África y Oriente Medio	12	4%
Extremo Oriente	2	1%
Estados Unidos	5	13%

Como se puede observar, el 50% de la producción de Iberia, medida en asientos-kilómetro-transportados (AKO), es dedicada a vuelos con origen o destino en Latinoamérica.

De media, Iberia realiza 250 vuelos semanales a 20 destinos en 16 países de América Latina, y es líder entre Europa y Latinoamérica.

En la actividad nacional, Iberia se sitúa en segundo lugar, con un 29% de la actividad total (también medida en AKO producidos). El líder en el mercado, con una cuota del 31%, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.

Respecto a la presencia en el hub de Madrid, el 40% de la actividad total del aeropuerto (medida en AKO) corresponde a Iberia.

7.2 >> Gestión de la innovación

Iberia invierte importantes recursos en proyectos con un fuerte componente tecnológico y calificados de I+D+i (Investigación+Desarrollo+innovación) por expertos independientes. También participa en la obtención de ayudas para conseguir un mayor retorno de estos proyectos, a pesar de los cambios que se están produciendo en el panorama de ayudas.

Los incentivos fiscales representaron una parte muy importante del retorno de la inversión conseguido. La cifra de deducción para el ejercicio fiscal de 2016 superó los dos millones de euros.

Desde el punto de vista de la financiación pública, en 2016 se obtuvieron fondos del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) para la puesta en marcha de cuatro proyectos calificados como de investigación y desarrollo, lo que supone un reconocimiento de su importancia tecnológica. Los fondos se desembolsan conforme a la ejecución de una serie de hitos de los respectivos proyectos.

En 2016 se aprobaron tres proyectos con un gasto asociado de 9,9 millones de euros

En 2015 se aprobaron cuatro proyectos con un gasto asociado de 9,5 millones de euros, cualificándose como inversión en I+D+i 6,0 millones, que habilitaron una financiación de 3,8 millones en forma de préstamo bonificado,





con un tramo no reembolsable de más de 750.000 euros a desembolsar durante 2016 y 2017. Son los siguientes:

» **COMINPRO15.** Nueva Plataforma Integrada de Servicios Conjuntos de Comercialización y Fidelización para Aerolíneas. Persigue el desarrollo de varios sistemas tecnológicos (NGS y CIP) integrados en una plataforma común como soporte para la creación de un nuevo proceso de ventas conjunto y fidelización para pymes.

» **HANDCONC15.** Desarrollo de un Sistema Conjunto de Comunicación en Handling Aeroportuario y Relación con Clientes mediante múltiples plataformas tecnológicas, programas y aplicaciones que permitan una mayor eficiencia y confortabilidad en el flujo de pasajeros dentro de los aeropuertos, además de generar una operatividad conjunta de multigestión y optimizar los procesos internos de comunicación.

» **INTERNDC15.** Creación de un Nuevo Protocolo de Comunicaciones Internacional de Relación entre Agencias y Aerolíneas según NDC y desarrollo de las herramientas tecnológicas necesarias para la estandarización del lenguaje de comunicaciones entre las aerolíneas y las agencias de viajes.

» **OPERCAEF15.** Diseño y desarrollo de procesos de gestión operacional mediante reingeniería de sistemas y

digitalización de herramientas estratégicas, que incluye nuevos sistemas para la simplificación de procesos en la gestión de tripulantes y para la planificación de ingeniería y mantenimiento, así como la digitalización de la cabina y la cartera de vuelo para el acceso a la información a través de una plataforma única mediante tabletas digitales.

En 2016 se aprobaron tres proyectos con un gasto asociado de 9,9 millones de euros, cualificándose como inversión en I+D+i 7,8 millones de euros, que habilitaron una financiación de casi 3,7 millones de euros en forma de préstamo bonificado, con un tramo no reembolsable de más de 600.000 euros y que se desembolsarán durante 2017 y 2018. Son los siguientes:

» **AGIL.** Nueva plataforma web con optimización de su arquitectura y procedimientos de desarrollo software ágiles.

» **INTEDATA16.** Sistema de adquisición, tratamiento y procesamiento de datos e información de multitud de canales de información, con el fin de incrementar el grado de conocimiento de los clientes y poder crear segmentación de perfiles.

» **DATAFORCE2016.** Sistema que permite la personalización de los servicios y el marketing ofrecidos a usuarios y clientes.



8 - Medio Ambiente



- Año 2011 -

Iberia realizó el primer vuelo español propulsado por biocombustible





Materialidad

Principales grupos de interés para los que el medio ambiente es material:

- » Accionistas o inversores
- » Sociedad en general
- » Asociaciones
- » Empleados

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- » Impactos ambientales de nuestros productos y servicios
- » Emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes
- » Evaluación medioambiental de los proveedores
- » Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad
- » Vertidos y generación de residuos

La protección del medio ambiente es una de las prioridades de la compañía y forma parte de su política de responsabilidad corporativa. Iberia se esfuerza permanentemente para conseguir un equilibrio sostenible entre el desarrollo de sus actividades y el impacto que éstas puedan generar en el medio ambiente.

Las actividades que Iberia desarrolla (transporte de pasajeros y carga, mantenimiento aeronáutico y servicios aeroportuarios) tienen impactos ambientales, consumos de materiales y energía, y generación de residuos y efluentes que afectan de manera general al medio ambiente.

Para garantizar el control de estos aspectos, la compañía define y actualiza un conjunto de medidas que incluyen la implantación de sistemas de gestión medioambiental, la formación, motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de controles y auditorías, así como la colaboración y participación en asuntos medioambientales junto con sus grupos de interés.

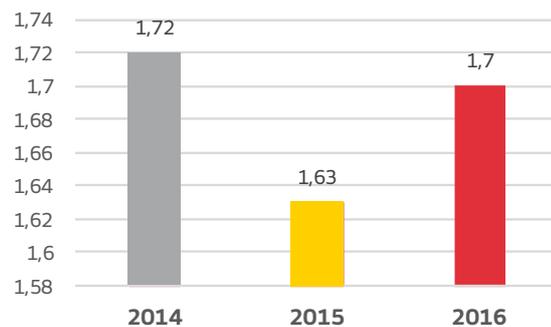
8.1 >> Resumen de consumos

En la organización

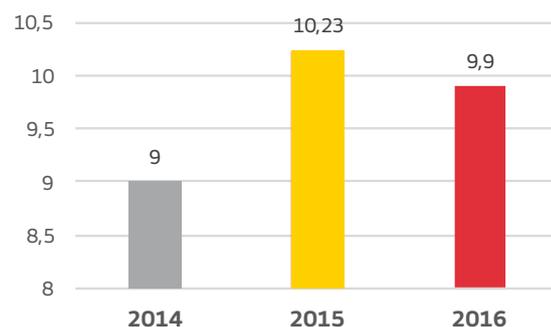
El consumo de energía interno total de la compañía asciende a 66.298.369 giga-julios (Gj), de los cuales un 98,9% corresponden a las operaciones de vuelo, que utilizan como fuente de combustión el queroseno de aviación (Jet-A1). El resto de energía es consumida en las operaciones en tierra. Electricidad, gas natural, gasolina y diferentes tipos de gasóleo son los combustibles habitualmente utilizados.

El combustible Jet-A1 tiene características muy específicas (punto de congelación alto a menos 47 grados centígrados, elevada estabilidad térmica, etc.) y a día de hoy no hay alternativa viable, económica y logísticamente, al combustible fósil utilizado. Aunque sí existen diferentes biofuelóleos específicos para la aviación, como los que provienen de cultivos energéticos (tipo camelina, jatropha o algas) o del tratamiento de diferentes residuos, su coste de producción y otras imposibilidades técnicas los hacen inviables a corto plazo.

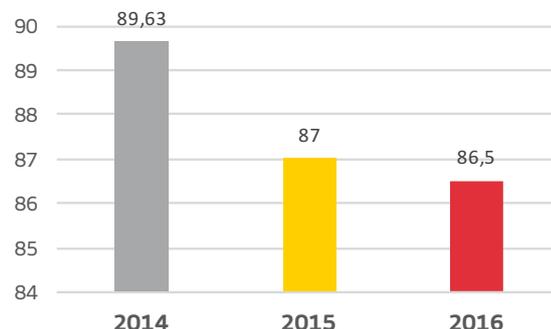
Combustible para reactores (millones de toneladas)



Edad media de la flota (años)



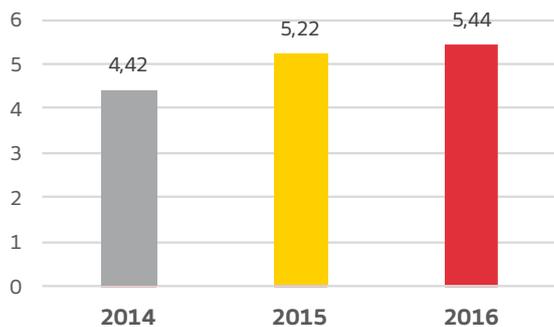
Intensidad de emisiones por operaciones vuelo (g CO₂/pkm)



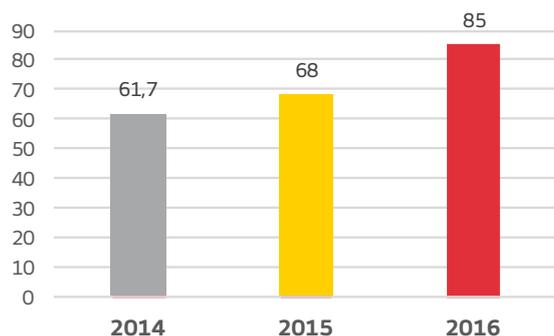
La protección del medio ambiente es una de las prioridades de la compañía y forma parte de su política de responsabilidad corporativa



Emisiones directas de GEI, Alcance1 (millones de toneladas de CO₂ e)



Calidad del aire, porcentaje de flota que cumple con la norma CAEP 6 de la OACI.



A este respecto Iberia participa, en colaboración con AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) y con la empresa AlgaEnergy, en un proyecto piloto de obtención de biocombustibles a partir de algas, mediante su cultivo y tratamiento en un invernadero situado en las instalaciones del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (Madrid).

Con respecto al consumo de energía eléctrica total (295.861 GJ), en 2016 se redujo un 0,64% en el conjunto de la compañía. Esta disminución se debe principalmente a la aplicación de las políticas de ahorro energético, que engloban una serie de iniciativas con el objetivo común de reducir el consumo de energía y la huella de carbono de la empresa.

Los consumos de calefacción y refrigeración, que ascienden a 266.190 GJ, se incrementaron durante 2016, debido al aumento de la producción en las zonas industriales con respecto al año anterior.

Fuera de la organización

En cuanto a los consumos energéticos fuera de la organización, los relacionados con las actividades de catering y transporte en ruta de los empleados ascendieron en 2016 a un total de 26.224 GJ. El tipo de combustible considerado es el gasóleo A, consumido en los desplazamientos de los vehículos de catering y por la flota de autobuses en el transporte de empleados a la Zona Industrial de La Muñoza. Se calcula a partir de los datos reportados por la empresa de catering y del consumo medio de cada autobús y el número de kilómetros recorridos por ruta.



Intensidad energética

La intensidad energética de las operaciones de vuelo se mide en gramos de CO₂ emitidos por pasajero transportado. Para calcular este dato se utilizan los litros de combustible consumidos por la compañía durante todo 2016, pasados a kilogramos y convertidos en emisiones (un kg de queroseno equivale a 3,15 kg de CO₂) y se divide entre los datos de producción, toneladas por kilómetro transportadas (medida estándar en el sector de aviación), teniendo en cuenta la distancia de la ruta, el peso los pasajeros, el equipaje y la carga transportada, según se trate de bebés, niños y adultos.

En 2016 la compañía alcanzó una intensidad energética de 86,48 gramos de CO₂ por pasajero transportado, un 3,54% menos que en 2014, considerado como el año base



Con respecto a la intensidad energética en las operaciones de tierra, ésta se mide en toneladas de CO₂ emitidas por empleado. Se calculan las emisiones de los diferentes alcances (ver apartado de emisiones en operaciones de tierra) y se divide entre el total de empleados de la compañía. El año pasado se alcanzaron unas emisiones de 4,45 toneladas por empleado.

Consumo de agua

El consumo total de agua (252.996 metros cúbicos) se redujo un 7,95% en 2016 con respecto al año anterior, gracias principalmente a las políticas de ahorro implantadas. Toda el agua suministrada a la compañía proviene exclusivamente de la red municipal de suministro y no se realizan captaciones de agua ni se recicla ni reutiliza agua en ninguna de las instalaciones. Entre las razones que explican esta reducción, cabe citar los cambios en los modelos de trabajo, así como las campañas de sensibilización llevadas a cabo entre los empleados.



8.2 >> Protección de especies animales

Iberia no acepta el transporte en sus vuelos de especies en peligro de extinción y colabora estrechamente con instituciones que promueven su protección y conservación, a la vez que contribuye activamente a la devolución de animales sustraídos ilegalmente de sus hábitat naturales. Como ejemplo de su compromiso al respecto, durante 2016, por séptimo año consecutivo, Iberia participó en el proyecto de la Fundación Migres para la reintroducción de especies.

Un final feliz para la tortuga José

Air Nostrum, la línea aérea regional franquiciada de Iberia, transportó de forma desinteresada una tortuga malherida desde Alicante a Gran Canaria para facilitar su recuperación. El traslado contó con la colaboración de los servicios aeroportuarios de Iberia. El animal, de 50 kilos de peso, fue encontrado varado en una playa de Almería con graves heridas en la cabeza y el caparazón, probablemente causadas por una embarcación.



La tortuga, bautizada con el nombre de José por la persona que la encontró, pertenece a la especie boba, que está incluida en el Catálogo Español de Especies Amenazadas, y fue trasladada al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre de Tafira, una de las instituciones de referencia en Europa para el tratamiento de animales marinos.



8.3 >> Lucha contra el cambio climático

Iberia es consciente de la importancia de la lucha contra el cambio climático para el bienestar de la sociedad. Por ello, la estrategia de la compañía tiene como principal objetivo la reducción de las emisiones de CO₂, a fin de conseguir un crecimiento sostenible y eficiente. Durante 2016, Iberia emitió 5.434.893 toneladas de CO₂ en sus operaciones de vuelo y tierra, lo que supone un 3,01% más que el año anterior, calculadas según la metodología del Protocolo de Kioto de gases de efecto invernadero (Greenhouse Gas Protocol). A continuación se detallan las medidas que integran la estrategia de la compañía para reducir estas emisiones:

Emisiones en vuelo

Como consecuencia de su proceso de renovación, la flota de la compañía tenía una edad media de 9,21 años al cierre de 2016. Durante el año se recibieron nueve unidades del Airbus A-330-200, utilizado en rutas internacionales de largo radio. Estos aparatos cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible y reducir las emisiones de CO₂. El ahorro final por avión es de un 15% de queroseno (según especificaciones del fabricante) en comparación con los Airbus 340-300, que ya han dejado de operar para la compañía.

Los Airbus A-330-200 cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible y reducir las emisiones de CO₂

Durante 2016 se continuó con otras medidas para la reducción del consumo de combustible y, por tanto, de las emisiones de CO₂, tales como establecer dentro de la Dirección de Operaciones Vuelo un Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible (GSEC) con pilotos voluntarios de las distintas flotas, cuya finalidad es documentar, debatir, desarrollar y divulgar iniciativas para el ahorro de combustible mediante la implantación de buenas prácticas.

Gracias a ello se ha reducido la temprana puesta en marcha de la Unidad de Energía Auxiliar (APU, por su siglas en inglés), que suministra al avión la energía necesaria para su arranque, fomentando al máximo el uso de las instalaciones de tierra, tanto para la energía eléctrica como para el aire acondicionado. A tal efecto, se realiza una labor de coordinación permanente con la Dirección de Operaciones Tierra, para asegurar que el avión se encuentre "conectado" a las instalaciones de acuerdo a los contratos existentes.

También se han logrado avances en el sistema de gestión de combustible (FMS); en la búsqueda del nivel de vuelo óptimo mediante el sistema Nimbus; en el uso de combustible alternativo, mediante la mejoras en la política de aeropuertos alternativos más cercanos, siempre que las condiciones operacionales lo permiten, y en la reducción del combustible planificado para el uso de la APU en tierra, ajustándolo a la realidad actual.

Aproximaciones "verdes" en Londres

Iberia consiguió en 2016 una mejora sustancial en las aproximaciones al aeropuerto de Heathrow en comparación con el año 2015, según reconoció el proveedor de servicios de tráfico aéreo del Reino Unido (NATS).



Ese avance fue posible gracias a las CDA (Continuous Descent Approach) o aproximaciones en descenso continuado, también llamadas "verdes". Se trata de una técnica por la cual la aeronave sigue un perfil vertical que minimiza al máximo los tramos nivelados. Se aplica siempre que la seguridad de la operación lo permita y de acuerdo con los procedimientos publicados y las instrucciones del control de tráfico aéreo.

Este tipo de maniobras ha demostrado su eficacia en la reducción de emisiones atmosféricas, de consumo de combustible y de ruido.



Nuevo esquema global de compensación

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) ha acordado adoptar un sistema global de medidas de mercado para mitigar las emisiones de CO₂. El sistema, llamado Corsia, consiste en un esquema global de compensación de emisiones, por el que los operadores aéreos tendrán que adquirir a partir de 2021 unidades de emisión generados en proyectos en otros sectores para compensar el crecimiento en emisiones por encima del nivel del año 2020.

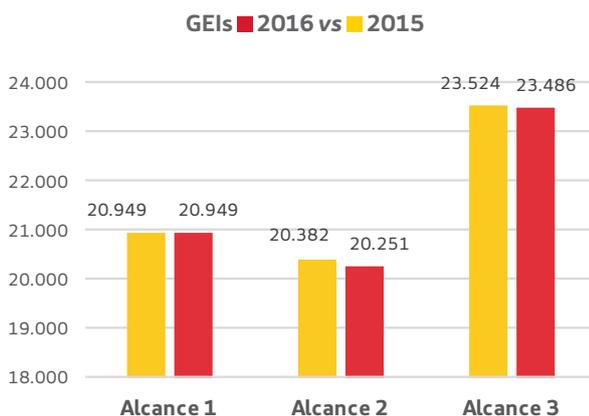


Corsia se implementará en dos fases: la primera, con la participación voluntaria de los países (2021-2016); la segunda tendrá carácter obligatorio (2027-2035), a excepción de aquellos con un nivel de desarrollo o niveles de actividad de aviación internacional muy bajos. La cobertura se establece sobre la base de rutas incluidas entre países participantes en el sistema, dando el mismo tratamiento a todos los operadores aéreos que vuelan una determinada ruta. Solo las rutas entre países adscritos al sistema están sujetas a requerimientos de compensación.

Ya se han ofrecido de forma voluntaria 66 países para participar en el sistema, cubriendo potencialmente el 80% de todas las emisiones de aviación internacional, lo que supone un paso relevante para contribuir a mantener el aumento de la temperatura global por debajo de los dos grados centígrados, tal y como se acordó en París. Sin embargo, muchos elementos importantes deben desarrollarse a lo largo de los próximos tres años para facilitar la implementación de Corsia, como los procedimientos de monitoreo, reporte y verificación (procesos MRV), el funcionamiento de los registros y la definición de los criterios de elegibilidad de las unidades de emisión que comprarán los operadores aéreos a efectos de compensación.

Emisiones en tierra

Las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de las actividades en tierra de Iberia suponen el 1% del total generadas por la compañía. Se pueden dividir en:



» **Emisiones directas (Alcance 1).** En el caso de Iberia se trata de las emisiones de calderas y grupos electrógenos de gasóleo y gas natural. Además, se contabilizan las emisiones producidas por los vehículos de gasolina y gasóleo cuando realizan las labores de asistencia a las aeronaves.

Estas emisiones aumentaron en 2016 con respecto a 2015 por el incremento del consumo de calderas y grupos electrógenos (gasóleo) y de vehículos propiedad de Iberia o en *renting* (gasóleo y gasolina).

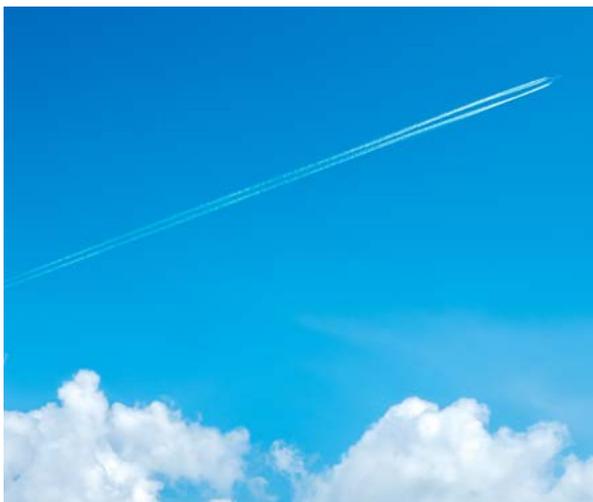
» **Emisiones indirectas (Alcance 2).** Son las emitidas en la producción de electricidad (diferentes medios de producción) que se consumen en las instalaciones de la compañía. Se elevaron a 20.251 toneladas de CO₂, volumen similar al de 2015 (ver epígrafe 8.1) →

» **Otras emisiones indirectas (Alcance 3).** Son producidas por los servicios de *catering*, las rutas de transporte de empleados y el resto de transporte de empleados al lugar de trabajo. Las emisiones fueron de 23.486 toneladas de CO₂ y se mantuvieron estables respecto a 2015. Se trata de una estimación, dada la complejidad de los cálculos, debido a que la empresa no tiene un control directo sobre las mismas.





En 2016 las emisiones directas representaron el 39,7% del total de las emisiones de las actividades en tierra, mientras que las indirectas alcanzaron el 27,92%. El resto correspondió a otras emisiones indirectas (Alcance 3)



Coches no contaminantes en Barajas

El año pasado, en las pistas de Madrid-Barajas se iniciaron las pruebas de un coche propulsado por gas licuado. La iniciativa fue del departamento de Equipos Tierra de la dirección de Aeropuertos y contó con la colaboración de Repsol.

El uso de gas licuado evita las partículas contaminantes, lo que contribuye al objetivo de reducción de emisiones, en coherencia con el compromiso de Iberia con el medio ambiente.

El Plan de Renovación de Equipos Tierra ha hecho posible ya que un 18% de ellos sean eléctricos, por lo que no producen emisiones.

8.4 >> Calidad del aire local y ruido

Además del CO₂, Iberia tiene que considerar sus emisiones de otros gases y ruidos correspondientes a las maniobras de aterrizaje y despegue de las aeronaves por debajo de los 900 metros (3.000 pies) de altitud, denominados ciclos LTO (Landing Take Off). Estas maniobras incluyen la aproximación, ascenso, despegue y rodadura de aeronaves y en ellas se emiten óxidos de nitrógeno (NO_x), monóxido de carbono (NO) e hidrocarburos sin combustión (HC).

Los estándares de emisiones de gases como el óxido de nitrógeno (NO_x) y ruido están fijados por la OACI

La OACI es la responsable de establecer los límites de emisión de estos gases y de los niveles de ruido para los aviones.

La flota de Iberia cumple al 100% con los estándares de NO_x de OACI (CAEP 1 y 2). En cuanto a las buenas prácticas definidas en el CAE P4, se alcanza el 100% de cumplimiento en la flota. Si bien los estándares más restrictivos (el CAEP 6 y el CAEP 8) no se aplican a los motores de los aviones de la compañía, se ha analizado su grado de cumplimiento como ejercicio de buena práctica, alcanzándose un 85% y un 34% respectivamente. En los próximos años se espera un aumento de este porcentaje por la introducción de la nueva flota de A-350.

En relación con el ruido, la situación en 2016 de la flota de Iberia respecto al estándar que se le aplica (capítulo 3) refleja un cumplimiento del 100%. El 100% de la flota cumple con el capítulo 4, y el 34% cumple con el nuevo estándar del capítulo 14, que será de aplicación en la certificación de nuevas aeronaves a partir de 31 de diciembre de 2017.

Para atenuar el impacto del ruido en sus operaciones, la compañía realiza los procedimientos operativos establecidos por la Dirección General de Aviación Civil española: efectúa un uso limitado en los aeropuertos de los motores auxiliares, reduce la utilización del freno por inversión del empuje (reversa) y sigue las rutas de entrada y salida establecidas por el control aéreo. En 2016, también se introdujeron nuevos procedimientos de aterrizaje para la flota de corto y largo radio con el fin de reducir su impacto.



8.5 >> Efluentes y residuos

El agua utilizada en las instalaciones industriales de Iberia en Madrid es depurada por las EDAR (Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales): una industrial, que vierte al arroyo Las Rejas 2.626 metros cúbicos, y otra urbana, que vierte al río Jarama 93.089 metros cúbicos.

El resto de instalaciones utilizan las depuradoras de aeropuertos o de la red pública en el caso de la sede central de la compañía en Madrid. Todos los parámetros de vertidos de estos efluentes están de acuerdo con los límites exigidos por la Autorización Ambiental Integrada en las zonas industriales y con los parámetros exigidos por las depuradoras de aeropuertos y de la red pública.

Iberia produce residuos sólidos urbanos (RSU) y residuos denominados peligrosos (RRPP) en sus zonas industriales, actividades aeroportuarias y terminales de carga. De RSU, Iberia produjo 1.909,58 toneladas en 2016. En el caso de los RRPP, fueron 1.040,45 toneladas de diferentes tipologías, que se entregaron a gestores de residuos autorizados, los cuales definen el método de eliminación. Su destino ha sido: el 0,05%, reutilización; el 0,2%, reciclado; el 26%, valorización energética, y el 73,75%, depósito de seguridad.

Un modelo sostenible de catering

En cuanto a la gestión de residuos de catering producidos en las aeronaves, Iberia puso en marcha durante 2016 un innovador proyecto para establecer un modelo sostenible, junto con Biogas Fuel Cell (BFC), ESCI-UPF, Ecoembes, Ferrovial y Gate Gourmet (GG). Se denomina Life + "Zero Cabin Waste" y afecta tanto a los residuos denominados de categoría 3 (generados en los vuelos dentro de la Unión Europea) como a los de categoría 1 (generados en los vuelos no comunitarios).

El proyecto pretende estudiar los diferentes flujos de residuos producidos en la cabina de los aviones, plantear medidas de minimización e implantar la separación de residuos a bordo (fracción recuperable y no recuperable), así como su recogida y tratamiento. Incidirá especialmente en los residuos de categoría 1, para plantear alternativas a la normativa española actual, que solo contempla su destino a vertedero o incineración.



En definitiva, el proyecto elaborará un procedimiento que establezca las bases para una gestión de residuos sostenible, con el menor impacto posible, analizando la gestión actual y la propuesta de gestión mediante análisis de ciclo de vida.

Más información en la web del proyecto: cabinwaste.eu



8.6 >> Gestión ambiental

Durante 2016, Iberia verificó con Aenor su sistema de seguimiento y notificación de las emisiones de CO₂ en sus operaciones de vuelo incluidas bajo el esquema (vuelos intraeuropeos) y en sus operaciones de tierra (las zonas industriales), de acuerdo con el régimen europeo de derechos de emisión.

Asimismo, en 2016 la flota de Iberia cumplió con los estándares medioambientales internacionales establecidos por la OACI en relación con las emisiones acústicas y con aquellos que se refieren a la calidad del aire en los entornos aeroportuarios por debajo de 900 metros de altitud.

En las actividades en tierra, la compañía identifica y evalúa sus aspectos ambientales, estableciendo el grado de impacto ambiental. Y, en función de esa evaluación, desarrolla su estrategia de gestión. Iberia tiene implantados sistemas de gestión ambiental certificados externamente, sistemas de gestión internos y procedimientos específicos que cubren el 100% de las actividades con vinculación ambiental.

Los servicios aeroportuarios de Iberia disponen de la certificación de Aenor para su Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 9.001 e ISO 14.001, respectivamente. La particularidad estriba en englobar en un solo sistema la actividad de las más de 27 escalas de la red nacional de aeropuertos.

Los gastos medioambientales en el año 2016 ascendieron a 10 millones de euros, incluyendo reparaciones y conservación medioambiental (un millón), gastos de personal asociados a gestión ambiental (un millón), derechos de emisión (seis millones) y tributos medioambientales (dos millones).

Los gastos medioambientales en el año 2016 ascendieron a 10 millones de euros



8.7 >> Proyectos medioambientales

Iagos (In-service Aircraft for a Global Observing System)

El proyecto Iagos, enmarcado en la Estrategia de Infraestructuras de Investigación de la Unión Europea, consiste en equipar a aviones que operan en rutas de larga distancia con instrumentos científicos para analizar la composición química (H_2O , O_3 , CO , CO_2 , NO_x) y partículas del aire (aerosoles y nubes), evaluando la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo.

El equipo de medición a bordo de uno de nuestros Airbus A340 permite analizar y evaluar la calidad y composición de la atmósfera a grandes altitudes y en pleno océano Atlántico y ha convertido a Iberia en la primera aerolínea española y la tercera europea que colabora en un proyecto científico de esta envergadura, habiendo sido seleccionada para formar parte del proyecto por ser líder en el mercado Europa-América Latina.



Hasta su salida de la flota a finales de 2017, este avión, con matrícula EC-GUQ, realiza vuelos a diferentes destinos de América Latina y Centroamérica y puede efectuar observaciones a largo plazo, a la vez que proporciona información a los servicios de meteorología prácticamente en tiempo real. Dichas mediciones sirven para realizar una predicción más certera de las condiciones climatológicas del futuro y para diseñar políticas contra el cambio climático.

Calculadora de CO_2

En línea con la estrategia ambiental de lucha contra el cambio climático, Iberia ofrece a los clientes y empleados información sobre la huella de carbono de su viaje.

En www.iberia.com y en la web corporativa de la compañía está disponible una calculadora de CO_2 que permite estimar las emisiones de carbono por trayectos.



Pintura ecológica de aviones

Iberia pinta sus aviones con el sistema Basecoat/Clearcoat, que fue una de las primeras aerolíneas en utilizar y que aporta ventajas importantes, ya que permite ahorrar un 30% de materiales y se reducen también las emisiones y el consumo de agua.

Desde el punto de vista de la preservación del medio ambiente, la aplicación de una sola mano de color, en lugar de dos o tres, disminuye el consumo de pintura, rebaja el peso del avión y mejora su aerodinámica, lo que se traduce en un menor gasto de combustible y en la reducción de emisiones de CO_2 .



El sistema Basecoat/Clearcoat permite ahorrar un 30% de materiales y se reducen también las emisiones y el consumo de agua



La protección del Clearcoat hace que el fuselaje del aparato mantenga el brillo y el color mucho más tiempo, con los consiguientes beneficios estéticos pero también medioambientales y operacionales, dado que son necesarios menos ciclos de pintura.

Otra de las características del Clearcoat es la hidrofobicidad; es decir, que impide el depósito de agua y polvo. Ello reduce el número de lavados del avión y el consumo de combustible, al mejorar su aerodinámica.

Documentación electrónica de vuelo

Iberia tiene habilitadas las cabinas de sus aviones para que los pilotos puedan utilizar el Electronic Flight Bag (cartera de vuelo electrónica), que permite prescindir de la documentación en papel (una media de 60 kilos en cada vuelo), ahorrar combustible, incrementar la eficiencia de la operación y reducir las emisiones de CO₂.

La implantación sistema fue autorizada por la autoridad aeronáutica después de superar un proceso de validación por el cual un grupo de aproximadamente 65 pilotos, en cinco aviones, pasó por dos fases de comprobación y verificación de datos. Se realizaron un total de 1.500 vuelos y se completaron 2.160 informes, con un índice de satisfacción final superior al 99%.

La utilización de estos dispositivos comenzó en la flota de A-320, de corto y medio radio, y continuará próximamente en la de largo radio



9 - Desempeño Social



- Año 2014 -

Un acontecimiento excepcional, la primera vez en la historia de Iberia que, en un vuelo de largo radio, coincide una tripulación formada exclusivamente por mujeres





Materialidad

Principales grupos de interés para los que el desempeño social es material:

- » Empleados
- » Sociedad en general
- » Accionistas o inversores
- » ONG y entidades sociales

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- » Protección de la salud de los empleados y la seguridad operacional
- » Programas de formación para empleados
- » Empleados (contrataciones, prestaciones sociales, etc.)
- » Relaciones laborales entre la empresa y los empleados
- » Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades)
- » Igualdad de remuneración entre hombres y mujeres

9.1. >> Empleo

Iberia cuenta con una plantilla diversa, formada por 16.283 empleados distribuidos en cinco colectivos, entre los que destacan el de tierra nacional, con el 71,60% de la plantilla; el de tripulantes de cabina de pasajeros, con el 18,71%, y el de pilotos, con el 7,42%.

Desglose de plantilla por colectivos

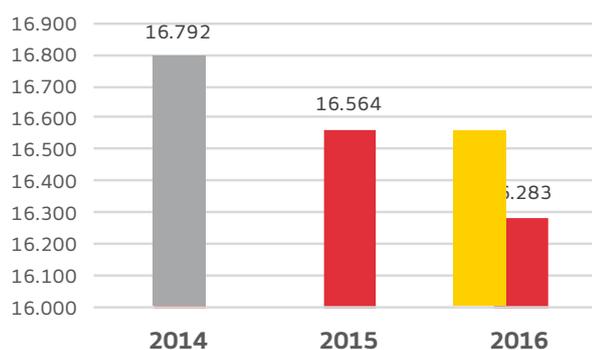
Colectivo	Nº de personas	Edad media	Antigüedad media
Tierra Nacional	11.658	44,27	15,83
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	3.046	44,54	18,47
Pilotos	1.209	45,85	16,95
Personal local	357	46,5	14,16
Espanoles fuera del territorio nacional	13	45,15	18,46
TOTAL	16.283	44,49	16,37

Desglose de plantilla por área de negocio

Área de negocio	Tierra	Vuelo	Total
Corporativa	467		467
Transporte aéreo	1.561	4.255	5.816
Aeropuertos	7.351		7.351
Mantenimiento	2.649		2.649
TOTAL GENERAL	12.028	4.255	16.283

En el ejercicio de 2016 continuó la tendencia decreciente de la plantilla, debido a los expedientes de regulación de empleo llevados a cabo, en su gran mayoría, mediante prejubilaciones y bajas incentivadas para conseguir una organización más eficiente.

Plantilla



Calidad del empleo

Iberia es una compañía comprometida con el empleo de calidad e indefinido, y mantiene ese propósito como parte de su objetivo de construir una compañía ambiciosa y competitiva.

Desglose de plantilla por tipo de contrato

Tipo de contrato	Nº de personas
Fijo de jornada regular	11.595
Fijo a tiempo parcial	1.540
Fijo discontinuo	199
Fijo de jornada irregular	1.484
Temporal	1.465
TOTAL	16.283

El 8,99% de los contratos son eventuales y responden a la necesidad que tiene la compañía de ajustar las cargas de trabajo derivadas de la estacionalidad de su actividad.

Nº de contratos eventuales que han pasado a fijos	389
---	------------

Los empleados con contrato eventual disfrutan de los mismos beneficios sociales que los trabajadores con contrato indefinido (asistencia médica, acceso a becas, nóminas especiales, vales de comida y billetes de avión gratuitos, entre otros).

La relación entre los salarios en Iberia y el salario mínimo interprofesional es la siguiente, en euros al año:

Salario mínimo interprofesional	9.172,8
Salario mínimo Iberia:	14.457,5
SALARIO MEDIO IBERIA:	45.867,3

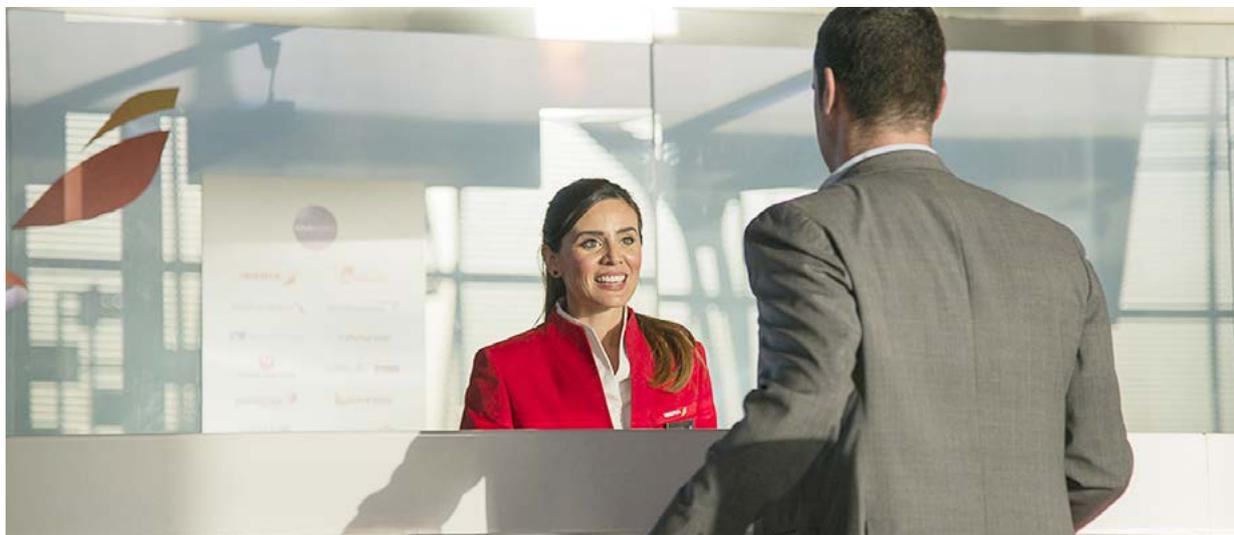
Por lo tanto, el salario medio en Iberia es cinco veces superior al salario mínimo interprofesional.

Personas con discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación, Iberia debe contratar a un número de trabajadores discapacitados no inferior al 2% del total de su plantilla.

Dada la especial complejidad del carácter productivo de la empresa, es difícil incorporar estos trabajadores en número suficiente para cubrir esa cuota y, por tanto, con carácter adicional, se da cumplimiento a la obligación a través de las medidas alternativas previstas legalmente.

En ambos casos Iberia garantiza el cumplimiento a través de la colaboración con la asociación Envera, cuya actividad se explica más adelante en este informe.





9.2 >> Relaciones con los trabajadores

Representación sindical

Los empleados de Iberia gozan de libertad sindical en todos los países donde opera.

Los colectivos de vuelo están representados en el Comité de Empresa de Vuelo. En el colectivo de tierra, la relación con los representantes de los trabajadores se articula a nivel nacional a través de un Comité Intercentros y a nivel local mediante 18 comités de centro y 13 centros que cuentan con delegados de personal en todo el territorio nacional.

En el ámbito internacional, Iberia tiene representantes de los trabajadores en un alto porcentaje de los países en los que trabaja.

Porcentaje de afiliación sindical a través de nómina

Tierra	61,30 %
TCP	32,74 %
Pilotos	100 %

Comunicación interna

Si en 2015 el reto era hacer de la comunicación interna una palanca estratégica para impulsar la transformación de la compañía, especialmente el cambio cultural, en 2016 los esfuerzos estuvieron enfocados a potenciar el orgullo de pertenencia, la motivación, el contacto directo y el compromiso de los empleados para alcanzar los objetivos marcados.

Aunque la compañía ha experimentado una espectacular transformación en tiempo récord, estamos tan solo a la mitad de trayecto y aún nos queda recorrido por hacer.



Iberia Now

Por ello, en febrero de 2016 nació una nueva y disruptiva herramienta de comunicación interna llamada Iberia Now. Se trata de un app corporativa que los empleados, de forma voluntaria, pueden descargar en sus dispositivos móviles particulares y tener así al alcance de la mano las funciones más demandadas y útiles de nuestra Intranet, como son la nómina, la emisión de billetes, el correo, la agenda o el directorio.

A los pocos meses de su lanzamiento, 14.500 empleados tenían instalada Iberia Now en su móvil o tablet y la app contaba con 21.000 descargas.

Gracias a Iberia Now, se ha reducido la brecha comunicativa que existía entre las tripulaciones y el personal de mantenimiento y aeropuertos que no cuentan con ordenador o móvil corporativo.



Al mismo tiempo, se ha facilitado el acceso a la información, lo que redundó en una mayor satisfacción e implicación del empleado.

Además del reconocimiento de la plantilla, que consideran Iberia Now como un gran paso en la comunicación interna, la app ha recibido el premio a la Mejor Plataforma Online para la gestión eficaz de la Comunicación Interna, concedido por el Observatorio de Comunicación Interna, y un accésit a la innovación en Recursos Humanos en los XIV Premios Expansión.

En 2016 se volvieron a poner en marcha nuevas iniciativas para impulsar la comunicación directa sobre el terreno, especialmente en las áreas de mantenimiento y handling. En el caso concreto de mantenimiento, se celebraron varios eventos en los hangares, donde el nuevo director técnico, André Wall, compartió con un auditorio multitudinario los proyectos y retos del año. También se organizaron diversas jornadas dirigidas a los jefes de equipo y personal directivo, para desarrollar las capacidades de liderazgo y comunicación.

En la Dirección de Servicios Aeroportuarios se trabajó intensamente para llevar a las escalas españolas información de primera mano a cargo del director de Aeropuertos Nacionales, José Luis de Luna, y del director de Iberia Airport Services, Ángel Marcos, acerca de los resultados económicos de la compañía y los objetivos a cumplir en el año.

2016 concluyó con un evento pionero en Iberia: el primer encuentro de toda la estructura directiva (un total de 400 personas), que reunió desde especialistas hasta directores, para tener una visión global del camino recorrido y analizar los próximos retos

Asimismo, con ocasión del 70 aniversario del primer vuelo a Latinoamérica se desarrollaron distintas acciones internas conmemorativas, como sorteos, concursos, vídeos históricos o ediciones especiales de nuestro newsletter corporativo.

Gracias a estas y otras acciones, los resultados de la segunda edición de la Encuesta de Clima, realizada en marzo de 2016, reflejaron una mejora de 25 puntos en la percepción del empleado de la comunicación interna.



Fondos sociales

Fondo solidario

Sus recursos se destinan a atender necesidades sociales, como ayudas a estudios, a hijos con discapacidad y enfermos crónicos, préstamos sociales y gastos por enfermedad, entre otros. El fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros, donde la aportación del trabajador es de un 0,40% sobre el sueldo base y la compañía contribuye con una cantidad fija.

Tierra y vuelo

La compañía y cada empleado, al 50%, realizan aportaciones mensuales a través de la nómina para el plan de pensiones, gestionado por la Mutualidad Montepío Loreto, constituida como institución privada de previsión social en 1970 por los trabajadores del sector aéreo. Este fondo se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de vuelo, da cobertura también a 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.

Otras colaboraciones

Club Iberia

Es una asociación sin ánimo de lucro que organiza actividades lúdicas y deportivas para los empleados de la compañía y sus familiares, fomentando de este modo valores como la familia, la solidaridad o el trabajo en equipo. El presupuesto del Club Iberia procede principalmente de las cuotas de los socios y de una aportación anual de la compañía, que además cede el local para sus oficinas y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de la Intranet.



9.3 >> Salud y seguridad en el trabajo

Iberia cuenta con una organización que gestiona el tratamiento de los accidentes de trabajo y la prevención de los riesgos laborales. Para ello dispone de los medios humanos, instalaciones, equipos y recursos económicos necesarios, parte de la propia compañía y parte mediante conciertos con empresas, entidades y especialistas del exterior.

El Plan de Prevención es la herramienta que facilita la integración de la prevención en la empresa y establece los procedimientos necesarios tanto para el desarrollo de la actividad como para su inclusión en las diferentes áreas de gestión

Otra función importante es el asesoramiento a los tres tipos de comités de Seguridad y Salud: el Comité Intercentros, los comités en cada centro de trabajo y el comité del centro de trabajo de vuelo, cuya particularidad radica en que el centro de trabajo es único. En todos los casos participan miembros del Servicio de Prevención de la compañía.

Iberia dispone de la norma interna "SH-203. Coordinación de actividades empresariales", mediante la cual se da respuesta a todas las obligaciones que nacen de la aplicación tanto del artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales como del Real Decreto 171/2004, que lo desarrolla. En relación con los accidentes de trabajo y de acuerdo con las obligaciones empresariales recogidas en la normativa indicada, los contratistas tienen obligación de informar de los accidentes que ocurren como consecuencia de los riesgos proyectados entre empresas, así como de realizar una investigación al respecto. En función de las conclusiones de la investigación del accidente, se adoptan las medidas preventivas adicionales que sean precisas. En la versión actual de la norma no se recoge la obligación de comunicar todos los



accidentes por parte de las empresas contratistas, por lo que no se dispone de estadísticas conjuntas en los centros de trabajo donde Iberia es empresario titular.

En Iberia, todos los puestos de trabajo cuentan con la preventiva evaluación de riesgos, y los trabajadores son formados e informados de los riesgos existentes así como de las medidas preventivas aplicables. En todas las evaluaciones se incluyen las acciones de control que hacen que ningún trabajador esté sometido a riesgos catalogados como "importantes" o "intolerables" de acuerdo a lo indicado en nuestro Plan de Prevención. Por otra parte, y de acuerdo a lo indicado en el Reglamento de los Servicios de Prevención, en las evaluaciones de riesgo se identifican aquellas tareas que requieren la presencia de un "recurso preventivo" (hay 14 tareas de este tipo, todas ellas relacionadas con el mantenimiento de aviones).

La recuperación, apoyo y asesoramiento de los trabajadores accidentados se lleva a cabo desde el área de Medicina Aeronáutica y Asistencial, que aplica los tratamientos y los sistemas de rehabilitación adecuados en función de los daños sufridos por cada trabajador lesionado.



Nº de comités de seguridad y salud laboral	19 comités + 1 Comité Intercentros
Nº de delegados de prevención	88; 69 DP con comité + 13DP sin comité + 6 DP intercentros
% de los trabajadores representados en comités	100%
% tasa de absentismo por accidentes laborales	0,78% Total Iberia; 0,91% Tierra y 0,39% Vuelo
% siniestralidad frente al 2014	21,8%
Sanciones económicas por incumplimiento leyes de prevención	4

	Hombres	Mujeres
Número de días de baja por accidentes laborales o <i>in itinere</i>	27.143	14.022
Número de accidentes mortales	0	0
Número de accidentes graves	1	0
Número de accidentes leves	883	328

Formación en prevención de riesgos laborales

Los principales objetivos que cubre la formación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales son los relacionados con:

- » El conocimiento de los principios básicos, incluyendo la normativa, que permiten identificar los factores de riesgo relacionados con la actividad que se realiza.
- » La comprensión de los riesgos presentes en el puesto de trabajo, su origen, causas y posibles efectos sobre la salud en caso de materializarse.
- » El conocimiento de las medidas preventivas que, al aplicarse el puesto de trabajo, permiten un control sobre los riesgos.

Formación en Prevención de Riesgos Laborales 2015

Número de cursos impartidos	272
Número de alumnos	6.811
Horas de formación en PRL por empleado	2,27



9.4 >> Desarrollo de personas

Iberia es consciente de la necesidad de combinar sin fisuras las capacidades de los empleados y sus aspiraciones profesionales con la estrategia y la demanda de talento de la empresa. A tal fin, tiene en marcha diversas acciones, que se resumen a continuación.

Especialistas

El Proyecto Especialistas se enmarca dentro de los objetivos de Iberia de modernizar la estructura organizativa y promover la meritocracia.

Con este fin, se han identificado posiciones clave que, aunque no tengan equipo directo a su cargo, constituyen una referencia en la organización.

Son las posiciones de más relevancia en cada área junto con las de management, y el objetivo al identificarlas es reconocer la contribución a los objetivos estratégicos de la compañía, a través de la aportación individual.

Perfil del empleado

Es un decálogo de lo que Iberia espera de sus empleados, un modelo de comportamiento y rendición de cuentas, que diferencia a la compañía en un entorno difícil y competitivo.

Se está incluyendo progresivamente en todos los procesos de desarrollo de la gente, y todos los empleados serán medidos de acuerdo con sus principios.

El perfil del empleado ha empezado a ser una referencia en las descripciones de trabajo, búsqueda de talento, programas de entrenamiento, sistema de reconocimiento, etc.

Talent pool

Este programa busca el fortalecimiento y la identificación de nuevos talentos dentro de la compañía que reúnan las siguientes características:

- >> Movilidad total (funcional y geográfica).
- >> Alto rendimiento y gran capacidad de aprendizaje.
- >> Interés por asumir mayor responsabilidad.
- >> Nivel alto de inglés y conocimientos informáticos.
- >> Compromiso con el proyecto de la compañía.
- >> Alta energía, iniciativa y proactividad.
- >> Habilidades interpersonales.

A cambio se ofrece un plan de desarrollo personal adaptado a cada participante, con el apoyo de un experto en desarrollo, acordado por su line manager y que consiste en:

- >> Entrevista de potencial.
- >> Participación en proyectos.
- >> Exposición en comités de dirección.
- >> Participación en grupos de trabajo.
- >> Sesiones de feedback.
- >> Participación preferente en conferencias y mesas redondas dirigidas por Iberia.
- >> Posibilidad de acceder al programa de mentoring.

Cada miembro del Comité de Dirección actúa como patrocinador del programa, contribuyendo a la evolución de los participantes a través del seguimiento de sus planes de desarrollo, facilitando su participación en distintos proyectos y garantizando su exposición a niveles más altos de la organización. El plan dura 12 meses.

**Este programa busca el fortalecimiento
y la identificación de nuevos talentos dentro de la compañía**



Graduate Experience

La compañía ha puesto en marcha Iberia Graduate Experience, un proyecto de transformación de su política de becas con el objetivo de atraer el talento joven y colaborar con las instituciones académicas para facilitar el acceso al mercado laboral de los recién graduados universitarios.

La figura del graduate debe contribuir a los resultados de los proyectos transversales de la compañía, pero sobre todo estos programas deben incluir un plan de aprendizaje para el joven universitario que contribuya a su desarrollo como primera experiencia profesional y refuerce los valores de marca durante todo el proceso.

Plan de sucesión

La planificación de la sucesión apoya el Plan Estratégico de la compañía, ayuda a perfilar la visión de futuro, minimiza las lagunas de liderazgo para las posiciones críticas y proporciona oportunidades para que los mejores talentos desarrollen las habilidades necesarias para los roles futuros.

A partir de ahí se diseñaron planes de desarrollo personal para aquellos que fueron identificados como sucesores en el futuro, por su capacidad para asumir una mayor responsabilidad en términos de escala y/o alcance.

En el caso de Iberia, la gestión de la sucesión comienza con el Proceso de Evaluación del Desempeño, que concluyó a finales de marzo de 2016 y permitió estructurar un grupo disponible de sucesores para los roles de liderazgo clave

Formación

A través de la formación en Iberia garantizamos la cualificación de todas las personas que trabajan en los diferentes escenarios operativos, a fin de dar respuesta a los requerimientos del sector y a los objetivos de alta calidad y seguridad establecidos por la compañía y las regulaciones aplicables.

En este sentido, anualmente se realiza una gran inversión en materia de formación y desarrollo gestionada por la Dirección de Personas, que coordina y elabora el plan de formación conjunto de la compañía. Dicho plan engloba los planes de formación técnica/reglada y de desarrollo de habilidades de los diferentes negocios, que están plenamente alineados con los requerimientos aeronáuticos y con los objetivos estratégicos de negocio y de compañía.



Dada la casuística del transporte aéreo, altamente regulado y en constante adaptación a los nuevos procedimientos y necesidades de los clientes, Iberia hace una clara apuesta para que los trabajadores de la compañía tengan el expertise necesario. Este compromiso exige un elevado volumen de formación operativa, tanto de nuevo ingreso como de formación continua (en su mayoría habilitaciones, licencias y certificados en cumplimiento de los requerimientos y la normativa del sector).



Iberia hace una clara apuesta para que los trabajadores de la compañía tengan el expertise necesario



Los principios del modelo de aprendizaje en Iberia son:

- » **Ser palanca estratégica de compañía:** cultura y valores de Iberia.
- » **Alineación con el negocio:** mejora del desempeño individual y organizacional.
- » **Desarrollo profesional:** planes individuales de formación.

Como consecuencia de la gran especialización y la singularidad de los conocimientos técnicos, un alto porcentaje de la formación es diseñada e impartida por instructores internos, seleccionados entre los trabajadores expertos de cada área funcional y de negocio. Iberia está muy orgullosa del elevado nivel de sus formadores internos.

Conviene también destacar la importante labor que se desarrolla en los centros de instrucción técnicos

Los resultados de la formación impartida en 2016 fueron:

Datos formación

Número de cursos	9.230 (para 902 programas distintos)	
------------------	---	--

	Hombres	Mujeres
Número de alumnos	88.873	44.747
Horas Monitor	45.907	18.475
Horas/Alumno	181.294	330.977

Nº horas promedio por categoría laboral

Grupo Superior Gestores y Técnicos	27,6
Pilotos	60,1
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	14,0
Técnicos / Especialistas	37,1
Administrativos / Servicios Auxiliares	32,5



Curso de mandos y formación de comandantes

Iberia tiene en marcha un proceso de formación de pilotos para responder a la necesidad de la compañía de ocupar plazas de comandantes.

Son tres fases. La primera es el Curso de Mandos, que consiste en formar al piloto en diferentes materias sobre legislación, normativa y disciplinas que no suelen poner en práctica como pilotos.

En la segunda y tercera fases se les forma en el aspecto técnico mediante entrenamiento en simulador y formación de vuelo. Con ellas, se cierra el proceso, tras la autorización de uno de nuestros verificadores.

Una vez superadas todas estas pruebas, el piloto ya puede volar a los mandos con tripulación estándar.

Escuela de formadores internos

Para poder atender las necesidades de los negocios en relación a la demanda de nuevos formadores, durante el año 2016 se realizaron tres procesos de trainer career. Como resultado de este proceso, fueron seleccionados y preparados durante 1.360 horas un total de 85 nuevos formadores. Además, se continuó impulsando la adquisición de habilidades con talleres como el de presentaciones de alto impacto y el de gestión de conflictos.

Una novedad fue la selección y preparación de formadores internos que a su vez instruyen en técnicas pedagógicas y habilidades a los nuevos formadores.



Centro de Instrucción de Mantenimiento (CIM)

Tiene como objetivo desarrollar la formación técnica necesaria tanto inicial como de refresco en la Dirección Técnica, que abarca las áreas de mantenimiento e ingeniería de la compañía. Imparte formación relativa a motores, mantenimiento en línea, componentes de aviones y capacidades requeridas para cumplir con las regulaciones aplicables (EASA 147 y EASA 145), entre otras actividades.

Centro de Instrucción de Operaciones

Su objetivo es capacitar a los tripulantes técnicos (comandantes, copilotos, TCP y personal de operaciones) y mantener sus habilitaciones correspondientes para desarrollar su función con el alto nivel de calidad que se requiere.

Gracias a la elevada profesionalidad de sus empleados, Iberia cuenta con las habilitaciones correspondientes para realizar dentro de la propia compañía gran parte de la formación técnica de este centro de instrucción, cumpliendo con todos

los requisitos AirOPS y las regulaciones aplicables a nivel nacional e internacional.

Itinerarios de formación en algunas áreas

Programa Superior Personas

Diseñado con el objetivo de obtener una visión estratégica, global y práctica de la función de recursos humanos.

» **Metodología:** ciclo de talleres coordinados y preparados por directores / gerentes / manager del primer nivel. Cada uno de estos coordinadores es responsable de preparar el contenido de su taller, así como de proponer los ponentes externos que incorporará.

Los talleres se celebran los viernes (uno al mes), en formato full day y con 25 participantes por sesión.

Se estima un total de 1.750 horas de formación en 2016/2017.



Escuela de Verano

Su quinta edición se desarrolló entre el 4 de julio y el 25 de agosto, con un total de 29 actividades realizadas y 560 participantes.

El año pasado, como novedad, contó con distintos formatos en función del público objetivo:

- » Escuela de Verano General - 20 actividades
- » Escuela de Verano Personas - 7 actividades
- » Escuela de Verano Formadores - 2 actividades

Becas y prácticas

Iberia mantiene acuerdos con diversas universidades y escuelas de formación nacionales e internacionales. Asimismo, ofrece su colaboración a la Administración y a las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, facilitando prácticas a estudiantes y titulados de Formación Profesional y de universidades, tanto españoles como extranjeros.

El objetivo principal del programa de becas es doble: facilitar a los jóvenes un primer contacto con el mercado laboral y contar con su aportación a los proyectos de la compañía

El programa facilita también la detección de jóvenes profesionales con potencial y talento para el futuro de nuestro sector.

Convenios de becas

Estudiantes de Cooperación Educativa	7
Estudiantes de Formación Profesional	47
Becas de postgrado para titulados	23

Programa de prácticas

Novaciones contractuales a empleados	13
Becarios que han sido contratados en prácticas	6
Contratados prácticas y contratos relevos que han consolidado	5

Atracción del talento

Iberia presta continua atención a la búsqueda del talento, tanto interna como externamente, ya que es uno de los factores críticos para asegurar la competitividad de la empresa.

Atracción del talento para puestos de gestión	Hombres	Mujeres
Nº de empleados que han entrado en Iberia en 2015	27	23

En 2016 se duplicó el número de procesos de selección externa respecto al año anterior



En cuanto a la selección interna, la compañía tiene establecidos diferentes protocolos y perfiles de competencia que permiten detectar a los profesionales con mayor potencial. Una vez identificados, reciben apoyo a través de programas de formación individualizados, evaluaciones continuas y planes de desarrollo profesional y sucesión, donde se orienta el talento hacia el campo de la especialización o el de la gestión. También son incluidos en programas de desarrollo del liderazgo para contar con profesionales susceptibles de aplicar sus capacidades a las circunstancias que, en cada momento, requieran los negocios de la compañía y garantizar el relevo de las posiciones de responsabilidad.

Iberia dispone también de una política de job posting, como herramienta clave para apoyar la movilidad y la igualdad de oportunidades en la cobertura interna de puestos en la compañía. Todas las semanas se publican las vacantes con sus características, no solo de Iberia, sino también del grupo, de manera que cualquier empleado que crea cumplir los requisitos de cada puesto puede presentar su candidatura y ser valorado por los servicios de selección.

En 2016 se publicaron y gestionaron 237 posiciones

En 2016 se publicaron y gestionaron 237 posiciones, en su mayoría oportunidades de desarrollo o movilidad internas, entre las que destacaron las siguientes:

- » 15 posiciones de estructura, entre gerentes y managers.
- » 14 puestos de responsable.
- » 23 puestos de especialistas.
- » 30 mandos de referencia operativos en los negocios.
- » 92 puestos de gestores o analistas.
- » 5 oportunidades en la Dirección de Producción para pilotos: instructores copilotos de 320 y 340, oficiales de seguridad en vuelo, evaluadores de competencia lingüística y facilitadores de CRM.
- » En la Dirección TCP se publicó un job posting para sobrecargos, así como cuatro ofertas externas.
- » Tripulantes para atender el incremento de frecuencias y las nuevas rutas, entre ellas, las de Shanghái y Tokio.
- » 49 oportunidades en el Grupo, secondments, Vueling, Avios, Air Lingus, etc.



9.5. >> Diversidad e igualdad de oportunidades

La política de la compañía es contratar a personal local, de manera que, salvo algunos puestos en la estructura de determinadas delegaciones comerciales, que son ocupados por personas enviadas desde España, la mayoría de los empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional.

Diversidad por sexo

Desglose de la plantilla por cualificación y género en 2016

Diversidad por categoría laboral	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alta Dirección ¹	5	14,3%	30	85,7%	35	0,3%
Técnicos y estructura	375	46,4%	434	53,6%	809	6,7%
Cuerpo general administrativo	2.915	69,9%	1.254	30,1%	4.169	34,7%
Servicios auxiliares	412	9,6%	3.891	90,4%	4.303	35,8%
Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	29	1,4%	2.094	98,6%	2.123	17,7%
Otros (incluido personal local en el extranjero)	196	33,3%	393	66,7%	589	4,9%
Total Tierra (a)	3.932	32,7%	8.096	67,3%	12.028	100%
Pilotos	64	5,3%	1.145	94,7%	1.209	28,4%
Tripulantes cabina pasajeros	2.164	71,0%	882	29,0%	3.046	71,6%
Total Vuelo (b)	2.228	52,4%	2.027	47,6%	4.255	100%
Total General (a+b)	6.160	37,8%	10.123	62,2%	16.283	100%

¹Alta dirección en Iberia LAE se refiere a Comité Dirección y Directores siguiente nivel

Pirámide de edad de la plantilla por sexo:
% de mujeres/hombres en cada tramo de edad

	Mujeres	Hombres	Total	% mujeres	% hombres
<30	201	760	961	21%	79%
30-50	4.444	6.394	10.838	41%	59%
>50	1.515	2.969	4.484	34%	66%
TOTAL	6.160	10.123	16.283	34%	66%

En relación a la estructura organizativa el desglose de hombres y mujeres con puestos de gestión es el siguiente:

	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	-	1	1
Comité Dirección	1	7	8
Director	5	26	31
Gerente	16	39	55
Manager	43	65	108
Responsable	36	71	107
Especialista	21	21	42
Otros fuera cc	2	-	2
TOTAL	124	230	354



Los salarios del personal dentro de convenio se establecen en función de la categoría profesional, antigüedad y puesto, de acuerdo con sus convenios colectivos.

Para el personal fuera de convenio (mandos y puestos de estructura) la negociación salarial se realiza entre la empresa y el empleado siguiendo criterios de especialización, experiencia, función a ejecutar... En todos los casos se evita la distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio.

% Diferencia salarial promedio mujeres/hombres

Gerente	3,35%
Manager	-5,80%
Responsable	-1,52%





Políticas de conciliación

En materia de promoción de la natalidad y protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, Iberia aplica la reducción de jornada por guarda legal, a la que en 2016 se acogieron 2.029 trabajadores. Especialmente en sus colectivos de vuelo, la compañía tiene en cuenta los riesgos para el embarazo y la lactancia natural que conlleva su actividad, de manera que, en función de los casos, existen diferentes posibilidades de reducciones de jornada, suspensiones temporales del contrato y tramitación de prestaciones, todas ellas reguladas por convenio.

Número de trabajadores acogidos a Reducción de Jornada por Guarda Legal en 2016

	Mujeres	Hombres	Total
Tierra	626	349	975
Vuelo	839	215	1.054
Tripulantes de cabina pasajeros	822	135	957
Pilotos	17	80	97

En 2016 Iberia no registró ninguna reclamación por discriminación por razón de edad, raza, religión o sexo.

Contra la discriminación y el acoso

El Código General de Conducta establece que Iberia se compromete a continuar con su política de actuación basada en el desarrollo y realización de todos los procesos de selección del personal sin discriminación por razón de raza, origen, religión, género, ideas políticas o sindicales, sexo, estado civil, edad o discapacidad.

Iberia entiende igualmente que el crecimiento profesional de cada empleado está íntimamente ligado al desarrollo integral de la persona

Por este motivo, promueve la formación de sus empleados y fomenta un ambiente en el que la igualdad de oportunidades laborales sea efectiva y se asegure la no discriminación.

En concreto, los convenios de TCP y pilotos recogen que se sancionará "todo comportamiento o conducta en el ámbito laboral que atente contra el respeto de la intimidad y dignidad de la persona, mediante la ofensa física o verbal, incluidas las de carácter sexual. Si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo prevaleciendo de una posición jerárquica, supondrá una circunstancia agravante de aquella".

El convenio de tierra recoge como faltas muy graves "el acoso sexual o agresiones sexuales, verbales o físicas, dirigidas contra la dignidad o intimidad de las personas" y el "acoso moral".

Durante el año se tramitaron cuatro denuncias por acoso moral conforme al protocolo vigente en la compañía para este tipo de denuncias.

La compañía tiene publicados protocolos de actuación ante denuncias por acoso moral y acoso sexual o por razón de sexo que garantizan la correcta gestión de las denuncias, las investigaciones ligadas a ellas y la toma de decisiones pertinente.



9.6 >> Prácticas laborales de los proveedores

En Iberia hay centros de trabajo donde concurren diferentes empresas, por lo que es necesario buscar un adecuado equilibrio entre la seguridad y la salud de los trabajadores y la flexibilidad en la aplicación de los planes de prevención de riesgos laborales. En este supuesto, un elemento clave para la gestión de programas de prevención es la coordinación de actividades empresariales.

En Iberia la coordinación para la prevención de riesgos laborales garantiza el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- >> La aplicación correcta de los métodos de trabajo por las empresas concurrentes en el centro.
- >> El control de las interacciones de las diferentes actividades desarrolladas.
- >> La adecuación entre los riesgos existentes que puedan afectar a los trabajadores de las empresas concurrentes y las medidas aplicadas para su prevención.

En 2016, se llevaron a cabo, a través de la aplicación GICO, las coordinaciones con empresas que dan servicio a los diferentes negocios de la compañía. Además, en consonancia con el objetivo marcado en 2015 para que todas las coordinaciones se realizaran con este sistema.

Iberia cuenta con diferentes normativas en materia de coordinación de actividades empresariales (CAE), entre las que se destaca la normativa interna de seguridad e higiene SH-203.

En 2016 se impartieron jornadas de formación sobre la aplicación GICO a las personas implicadas en el proceso de coordinación con otras empresas

Esta norma exige, tanto a la compañía como a las empresas que presten servicios a Iberia, el intercambio de información. Se han incluido en los contratos realizados una cláusula en la que se informa al licitador que se utilizará GICO para realizar CAE y una ficha de recogida de datos que debe cumplimentar antes del inicio de la actividad. Ambos documentos facilitarán el intercambio de la información en materia de riesgos laborales que puedan producirse, tanto para los trabajadores de Iberia como para los de la empresa contratista, durante la prestación de los servicios.

Con la finalidad de adaptarse a las nuevas necesidades y mejorar su cumplimiento, en 2016 se publicaron en el Portal de Prevención Laboral diferentes instrucciones temporales que actualizan esta norma.

18:50	AA 5829	Valencia	HJK	18:55	
19:00	IB 2820	A Coruña	HJK	18:35	En hora
19:05	IB 0522	A Coruña	HJK	18:45	En hora
19:05	BA 7108	Murcia	HJK	19:05	En hora
19:15	IB 8198	Palma Mallorca	HJK	19:05	En hora
19:35	I2 3920	Palma Mallorca	HJK	19:05	En hora
19:35	IB 3920	Palma Mallorca	HJK	19:05	En hora
19:35	S7 4763	Palma Mallorca	HJK	19:20	En hora
19:50	IB 3208	Bruselas	HJK	19:20	En hora
19:50	LA 6111	Bruselas	HJK	19:20	En hora
19:50	I2 3732	Copenhague	HJK	19:20	En hora
19:50	IB 3732	Copenhague	HJK		

10 - Derechos Humanos



- Año 2001 -

Iberia en colaboración con la ONG Mano a Mano, envió ayuda urgente a los damnificados de los desastres en El Salvador ocasionados por el huracán Mitch





Materialidad

Principales Grupos de Interés para los que los Derechos Humanos son materiales:

- » Accionistas o Inversores
- » ONG's y entidades sociales
- » Sociedad en general

Principales Aspectos materiales por orden de importancia:

- » Acuerdos y contratos con cláusulas de DDHH y formación de los empleados en esta materia
- » Incidentes de discriminación y acciones tomadas



Iberia está comprometida con la defensa y el respeto de los derechos humanos. En el Código General de Conducta del Grupo Iberia se recoge explícitamente dicho compromiso a respetar y proteger los derechos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales. De esta forma, la compañía puede asegurar que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas.

En 2016 no se recibió ninguna reclamación sobre derechos humanos (discriminación, libertad de asociación, trabajo infantil, trabajo forzoso,..) en ninguno de los canales existentes.

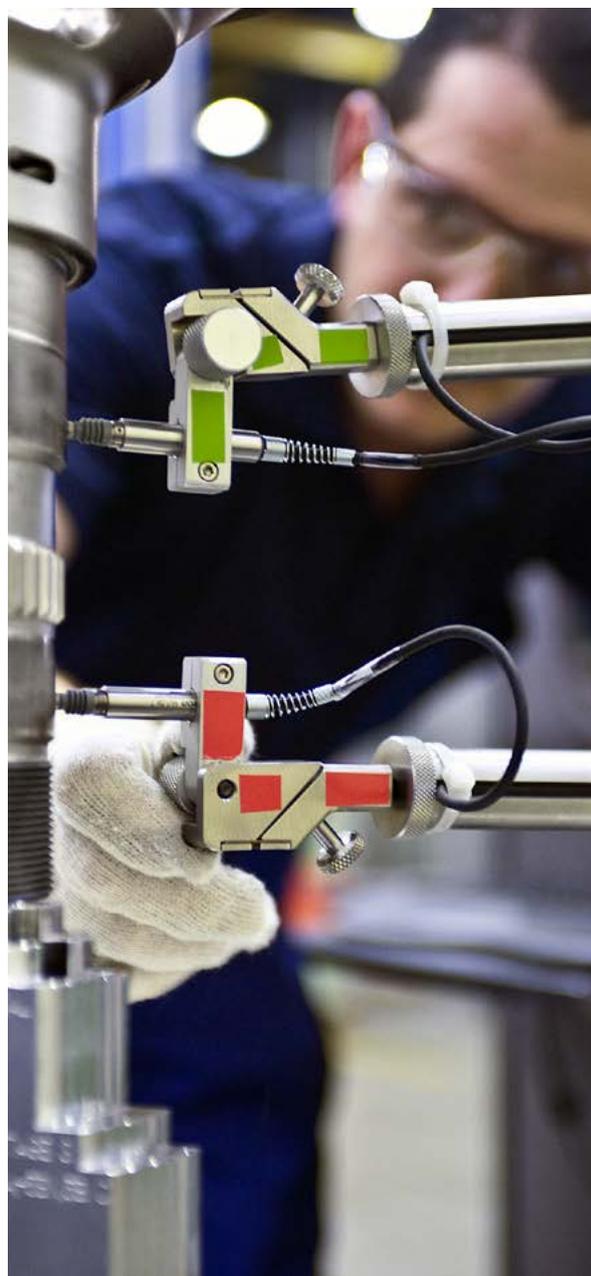
10.1 >> Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas nace del reconocimiento de los actores económicos como impulsores de desarrollo y crecimiento del mercado a escala global. La iniciativa, a la que se pueden adherir libremente las empresas, los sindicatos y las organizaciones de la sociedad civil, persigue convertir la Responsabilidad Social Corporativa en el eje transversal para afrontar los retos de la globalización. Con ese propósito, los firmantes deben integrar en sus estrategias y operaciones los denominados Diez Principios del Pacto Mundial.

Iberia está comprometida con los Diez Principios y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Iberia, al adherirse al Pacto Mundial, asume voluntariamente ese compromiso de implantación de los Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinde cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de informes de progreso.

Iberia forma parte, junto con otras 11 empresas del sector turístico, del grupo de trabajo de la Red Española de Pacto

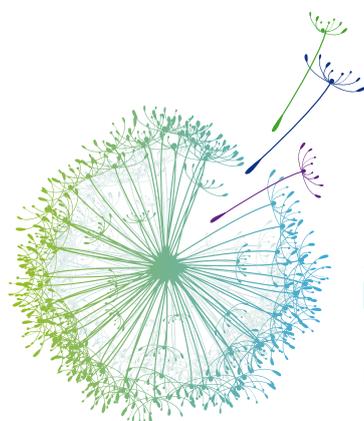


Mundial "Turismo responsable, un compromiso de todos", que tiene el objetivo de compartir experiencias de éxito en materia de sostenibilidad social y ambiental, y al mismo tiempo difundir la responsabilidad social y trabajar por un sector turístico y competitivo.

El sector turístico, que contribuye al crecimiento económico y al desarrollo de muchas sociedades, y es por tanto un sector clave para la consecución de los 17ODS.



Área	Principio	Localización en este Informe
Derechos Humanos	Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	Punto 10
	Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.	Punto 10
Ámbito Laboral	Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.	Punto 9
	Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	Punto 10
	Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	Punto 10
	Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Punto 9
Medio Ambiente	Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Punto 8
	Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Punto 8
	Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Punto 8
Anti-Corrupción	Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.	Punto 11



2017
AÑO INTERNACIONAL
DEL TURISMO SOSTENIBLE
PARA EL DESARROLLO





10.2 >>> Formación en derechos humanos

La responsabilidad social de respetar los derechos humanos alcanza a todas las empresas e Iberia no es una excepción. Por esa razón en el Código de Conducta del grupo se establece el respeto a los derechos y libertades públicas reconocidos en la Declaración de los Derechos Humanos.

En consecuencia, los consejeros, directivos y los empleados, en el desarrollo de sus funciones, deben secundar este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales de forma que aseguren su cumplimiento.

En 2016, 1.812 empleados y directivos de Iberia, seleccionados de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, realizaron el curso online de este código, de 1 hora de duración.

El curso incluye el compromiso de respetar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como una explicación de los estándares internacionales a los que Iberia está adherida: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

10.3 >>> Compras responsables

La gestión de compras y contrataciones de Iberia gestionan a través de IAG Global Business Services (IAG GBS), que alineada con los objetivos de Iberia, se regula por procedimientos internos y se guía por los siguientes principios generales:

- 1 >>> Optimización del coste
- 2 >>> Satisfacción del cliente interno
- 3 >>> Cumplimiento de la legislación
- 4 >>> Trabajar éticamente, respetando y protegiendo todas las culturas
- 5 >>> Transparencia y confidencialidad
- 6 >>> Innovación y desarrollo de soluciones creativas que aporten valor
- 7 >>> Cautela y gestión del riesgo



Desde Procurement de IAG GBS se ha creado un equipo de seguimiento de las compras responsables en la cadena de suministro de proveedores de las distintas compañías del grupo.

IAG GBS se compromete a proporcionar bienes y servicios de proveedores que demuestren los principios éticos en la forma de llevar a cabo su negocio, y se involucra con ellos en materia de normas de calidad, seguridad, responsabilidad ambiental y derechos humanos

También, construye relaciones con aquellos proveedores comprometidos a mejorar los niveles de la cadena de suministro.

En el proceso de licitación establecido incluye un cuestionario donde se evalúan aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y políticas y normas laborales, revisados por el área de contratación. IAG GBS también mantiene una estrecha relación con Sedex, una organización sin ánimo de lucro, dedicada a introducir mejoras en las prácticas empresariales en materia de responsabilidad y ética en las cadenas de suministro. Así, en el proceso de contratación, se incorporan, entre otras, cláusulas relativas a:

- » Confidencialidad
- » Propiedad industrial
- » Protección de datos

- » Compromiso laboral
- » Compromiso medioambiental
- » Pacto Mundial de Naciones Unidas
- » Cumplimiento normativo

La evaluación del cumplimiento de estas cláusulas se realiza con una periodicidad adecuada en función de la información de seguimiento, del nivel de riesgo para la reputación de la compañía y de la importancia para la cadena de valor.

Las cláusulas relativas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas obligan al adjudicatario del servicio a:

- » Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- » Asegurarse de que no es cómplice en la vulneración de los derechos humanos. Apoyar, en el ámbito laboral, las libertades y derechos de sus empleados.
- » Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- » Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, así como estimular el desarrollo y la difusión de las tecnologías más respetuosas con el mismo.
- » Fomentar las iniciativas que sean necesarias para promover una mayor responsabilidad ambiental.

IAG GBS continuó avanzando en 2016 en el ámbito de la salud, la seguridad y el medio ambiente a través de la realización de auditorías y del trabajo con los proveedores para ser líderes en seguridad, a través de la formación y los programas locales.




11 - Sociedad



- Año 1986 -

En los centros especiales de empleo de Envera, se hacen trabajos de manipulado, gestión documental y lavandería para Iberia





Materialidad

Principales grupos de interés para los que los que aspectos relativos a sociedad son materiales:

- » ONG y entidades sociales
- » Accionistas e inversores
- » Empleados

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- » Medidas adoptadas para luchar contra la corrupción
- » Centros con programas de desarrollo para la comunidad local





Iberia está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas en 2015, y pretende desarrollar una acción social que contribuya, directa o indirectamente, a su consecución. Con ese propósito, realiza aportaciones económicas y de recursos a proyectos solidarios y lleva a cabo una evaluación continua de las contribuciones sociales para adecuar la acción social de la compañía a la estrategia establecida.

En el presente apartado se realiza una recopilación de las acciones desarrolladas durante 2016. En ese periodo, Iberia no detectó impactos negativos significativos en las comunidades locales.

El detalle de las sanciones significativas (valoradas por IAG como las superiores a 20.000 dólares) puede observarse en el Informe Anual del Grupo IAG dentro del apartado de responsabilidad corporativa.



11.1 >> Principales acciones de desarrollo social

Iberia apoya proyectos y asociaciones alineadas con los principios de la Responsabilidad Social de las Empresas. En el ejercicio de 2016, colaboró en diferentes iniciativas.

Mano a mano

Esta ONG fue fundada en 1994 por empleados de Iberia, para aprovechar los espacios libres de las bodegas de carga de los vuelos de la compañía y enviar ayuda humanitaria a los países afectados por catástrofes naturales o guerras. La entrega se realiza sin intermediarios, es decir, "mano a mano". El compromiso con los desfavorecidos que están en situaciones de peligro también lleva a esta ONG a organizar vuelos para trasladar a niños y sus familias a España. Una vez en el país, se les proporciona atención médica especializada y alojamiento.



En 2016 se desarrollaron proyectos en países como Argentina, Cuba, Ecuador, Colombia, Guinea Ecuatorial, Nicaragua, Perú, Venezuela o Haití, además de España, donde la colaboración de Iberia fue destinada a comedores sociales, escuelas, y hospitales.

Iberia dona a la ONG billetes de avión y de carga de forma desinteresada y proporciona los espacios y suministros necesarios para el desarrollo de su actividad

Envera

envera.
COMPROMETIDOS CON
LA DIVERSIDAD FUNCIONAL

La Fundación Envera, antigua APMIB, fue creada en 1977 por empleados de Iberia con hijos con necesidades especiales y se centra en la protección e integración social y profesional de personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Su misión es integrar socio-laboralmente a estas personas a través de una atención integral a lo largo de su ciclo vital.

La Fundación atiende a 1.500 personas con diversidad funcional y dispone de 330 plazas en servicios asistenciales. En sus centros especiales de empleo trabajan 468 personas con discapacidad

Entre los servicios que proporciona, la fundación ofrece tutela, asistencia social y educativa a personas con discapacidad que así lo decidan, o que se encuentren en situación de orfandad o desamparo. Al mismo tiempo, les acompaña en su desarrollo y les proporciona la posibilidad de realizar un trabajo de acuerdo a su capacitación.



En 2016 Iberia organizó en favor de Envera un concierto benéfico con Plácido Domingo en el Auditorio Nacional y una subasta solidaria de cuadros propiedad de Iberia cuya recaudación fue donada íntegramente a Envera.



Terremoto de Ecuador

Tras el terremoto que tuvo lugar en la costa de Ecuador el 16 de abril de 2016, Iberia se puso a trabajar en coordinación con la Embajada de Ecuador en España, y junto a la ONG Mano a Mano, la Fundación Seur y la Fundación Sepla-Ayuda, para el envío de ayuda humanitaria a los damnificados. Estas donaciones materiales fueron realizadas mayoritariamente por las plataformas y asociaciones ecuatorianas a través de los consulados de Ecuador, además de la IPA de Barcelona (International Police Association), El Corte Inglés, Cofares y diferentes congregaciones religiosas.

Más de 27 toneladas de ayuda humanitaria a Ecuador

En los más de dos meses que duró la campaña, se enviaron más de 110 pallets con un peso de más de 27 toneladas. La carga enviada estuvo compuesta por material médico y de rescate, alimentos no perecederos, toallas, medicamentos, productos de parafarmacia, materiales de cura, ortopedia, pañales y otros productos de higiene, además de material para implementación de campamentos: menaje, generadores eléctricos, camas plegables, linternas...



En este proceso, Iberia puso a total disposición el espacio de las bodegas de sus aviones de los vuelos a Ecuador, y Mano a Mano colaboró gestionando todos los procesos necesarios para el envío de la carga. La Secretaría de Gestión de Riesgos del Gobierno de Ecuador fue el organismo encargado de organizar el reparto y entrega del material.

Organización Nacional de Trasplantes



Iberia apoya activamente la labor de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), prestando su servicio para agilizar y facilitar el transporte de órganos hasta su destino. De esa forma, se puede garantizar la supervivencia del órgano y la viabilidad del trasplante.



La labor desempeñada por la compañía en esta materia fue reconocida por la ONT en 2014. El esfuerzo se mantuvo en 2016 y colaboramos con todos los implicados del tráfico aéreo para ayudar a que los órganos de trasplante lleguen a su destino.

Make a Wish



Make a Wish es una organización dedicada a conceder deseos a los niños que padecen algún tipo de enfermedad grave, enriqueciendo sus vidas a través de experiencias únicas e inolvidables. De esa forma, se logra que los pequeños superen emociones negativas, como el miedo, la angustia o la soledad, y se transformen en vitalidad, energía y nuevas ganas de luchar.

Iberia colabora desde 2001 con la misión de la organización como transportista oficial y contribuye a cumplir los sueños de estos niños






IBERIA

Hoy, tu vuelo puede cambiar su destino

Cada vez que compres un billete en iberia.com, podrás hacer una donación que irá íntegramente a UNICEF.

a favor de unicef

Powered by AMADEUS

Unicef



Iberia mantiene su acuerdo de colaboración con Unicef Comité Español, junto a Amadeus, que fue suscrito en 2013. Su principal objetivo es recaudar fondos para apoyar proyectos de vacunación, proporcionando soluciones contra enfermedades como el sarampión, la polio o la tos ferina.

En el marco del acuerdo, la plataforma de Amadeus facilita que los clientes de Iberia.com puedan donar de tres a 20 euros con un simple clic al adquirir un billete de avión en su página web.

Desde el inicio del acuerdo entre Amadeus, Iberia y Unicef Comité Español se han recaudado más de 710.000 euros, que mejorarán la situación de numerosos niños y niñas de todo el mundo





Fundación Integra



En 2016, Iberia se sumó al patronato de Fundación Integra para apoyar a mujeres víctimas de violencia de género, fomentando la integración laboral de este colectivo vulnerable.

Con motivo del Día Internacional contra la Violencia de Género, que se celebra el 25 de noviembre, Iberia puso en marcha una serie de acciones de sensibilización entre los empleados de la compañía y los clientes.



Save the Children



Save the Children.

Iberia se ha unido a Save the Children en su proyecto de crear entornos de paz en escuelas de Guatemala. Para ayudar a esta fundación a recaudar fondos para la iniciativa, Iberia puso en marcha una campaña de donativos entre sus clientes, con la intención de sensibilizar y dar a conocer este proyecto que literalmente está salvando vidas de niños.



Como parte de la iniciativa de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, Iberia integrará en su plantilla a mujeres víctimas de violencia de género con el apoyo de Fundación Integra



Juegaterapia

Iberia colabora con la Fundación Juegaterapia para apoyar la lucha contra el cáncer infantil. Dentro del marco del 70 aniversario de nuestros vuelos con Iberoamérica, en el mes de septiembre de 2016 se hizo entrega de los muñecos "baby pelones", ideados por esta fundación, a los niños que luchan contra el cáncer en el hospital Garrahan de Buenos Aires.

Desde diciembre de 2016 se ha incluido este producto solidario en la venta a bordo de nuestros vuelos intercontinentales, cuya recaudación se destina íntegramente a la lucha contra el cáncer infantil



11.2 >>> Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el marco de su compromiso con la sociedad, Iberia colabora con diferentes organizaciones de acción social en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la ONU en 2015.

A continuación se exponen las metas marcadas y los proyectos en los que Iberia está presente.

1.



Fin de la Pobreza

Meta:

- >> Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Proyectos:

- >> Envío de ayuda humanitaria a diferentes proyectos de Mano a Mano en comedores sociales, principalmente en América Latina, África y España.
- >> Organización de un mercadillo solidario navideño en las instalaciones de Iberia con el fin de recaudar fondos para los proyectos de Mano a Mano.
- >> Recogida solidaria de alimentos y juguetes en las instalaciones de Iberia, para la campaña navideña de la Fundación Toda Ayuda.
- >> Colaboración con la Embajada de Ecuador, Mano a Mano y Fundación Seur para el envío de ayuda humanitaria a la zona afectada por el terremoto que tuvo lugar en abril de 2016. Iberia donó vajillas de servicio a bordo de los aviones para este proyecto.

2.



Hambre cero

Meta:

- >> Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

Proyectos:

- >> Envío de ayuda humanitaria a diferentes proyectos de Mano a Mano en comedores sociales, principalmente en América Latina, África y España.

- >> Organización de un mercadillo solidario navideño en las instalaciones de Iberia con el fin de recaudar fondos para los proyectos de Mano a Mano.

- >> Recogida solidaria de alimentos y juguetes en las instalaciones de Iberia para la campaña navideña de la Fundación Toda Ayuda.

3.



Salud y bienestar

Meta:

- >> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Proyectos:

- >> Colaboración con Mano a Mano y Fundación Aladina, mediante la donación de billetes de avión para el traslado de niños enfermos con escasos recursos para recibir tratamiento médico en nuestro país.
- >> Programa de microdonativos de Iberia y Amadeus mediante el cual los clientes de Iberia pueden hacer donaciones a Unicef para sus proyectos de vacunación infantil. Desde el inicio del acuerdo hasta finales de 2016 se había recaudado una cantidad superior a los 700.000 euros.
- >> Patrocinio de la Fundación Mujeres por África.
- >> Colaboración con la Fundación Lucha contra el Sida.
- >> Colaboración con Make a Wish para sus labores de acción social. Iberia facilita el transporte de niños gravemente enfermos que la fundación lleva a diversos lugares para hacer que cumplan sus sueños y vivan una experiencia inolvidable. Iberia, como transportista oficial, contribuye así a que los niños consigan superar emociones negativas.

- >> Colaboración con la Fundación Juegaterapia en su labor de recaudación de fondos para la investigación contra el cáncer infantil.

- >> Colaboración con Mano a Mano en sus proyectos de donaciones a hospitales y centros sanitarios, principalmente en América Latina, África y España.

- >> Colaboración de Iberia con la Organización Nacional de Trasplantes.

4.



Educación de calidad

Meta:

- >> Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Proyectos:

- >> Colaboración con los proyectos educativos de Mano a Mano, principalmente en países de América Latina y África.
- >> Colaboración con el Grupo Envera.
- >> Transporte de ordenadores personales, en colaboración con Amadeus, para proyectos educativos y sociales en América Latina y África.
- >> Convenio de colaboración con Segib para facilitar la movilidad internacional de estudiantes, profesores e investigadores.
- >> Acuerdo de patrocinio con la Fundación Mujeres por África.
- >> Patrocinio de la Fundación Carolina.
- >> Colaboración con Mano a Mano para la realización del campamento infantil multicultural "Aquí cabemos todos", en Los Navalmorales, Toledo.
- >> Colaboración con el grupo Envera.



5.

**Igualdad de género****Meta:**

» Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Proyectos:

» Firma de la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", del Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales.

» Colaboración con Mano a Mano para la creación de un taller de costura y peluquería para 90 niñas del orfanato de EL Nooman.

» Patrocinio de la Fundación Mujeres por África.

» Colaboración con la Fundación Integra para la integración laboral de mujeres víctimas de violencia de género y la sensibilización hacia ese colectivo.

6.

**Agua limpia y saneamiento****Meta:**

» Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Proyectos:

» Colaboración con la Embajada de Ecuador, Mano a Mano y Fundación Seur para el envío de máquinas potabilizadoras de agua para los damnificados del terremoto de Ecuador de abril de 2016.

» En las instalaciones de Iberia en La Muñoz se gestionan cada año más de 200.000 m3 de agua que, después de utilizarse en los diferentes procesos productivos y de ser consumida en aseos, se convierten en agua residual industrial y urbana, respectivamente. Ambos tipos son tratados en las depuradoras que Iberia dispone en sus instalaciones (dos industriales y una biológica) para retornar el agua a su lugar de origen una vez depurada.

7.

**Energía asequible y no contaminante****Meta:**

» Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Proyectos:

» Desde el año 2013 Iberia está renovando su flota, incorporando aviones que consumen menos combustible.

» El Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible estudia iniciativas para operar los aviones de forma eficiente.

» Iberia participa con AENA y la empresa AlgaEnergy en un proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas, que se cultivan en una planta de experimentación tecnológica instalada junto al aeropuerto de Madrid-Barajas.

8.

**Trabajo decente y crecimiento económico****Meta:**

» Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Proyectos:

» Programa de becas y prácticas en colaboración con universidades y escuelas de formación.

» Participación en el proyecto de empleo Generation de McKinsey.

9.

**Industria, innovación e infraestructura****Meta:**

» Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Proyectos:

» Desde el año 2013 Iberia está renovando su flota, incorporando aviones que consumen menos combustible

» El Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible estudia iniciativas para operar los aviones de forma eficiente.

» Iberia participa con AENA y la empresa AlgaEnergy en un proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas, que se cultivan en una planta de experimentación tecnológica instalada junto al aeropuerto de Madrid-Barajas.

» En 2014, en Iberia fue pionera en la instalación del Electronic Flight Bag, dispositivos que sustituyen la documentación en papel de los pilotos. Ayudan a reducir el peso, ahorrar combustible, incrementar la eficiencia y reducir las emisiones de CO₂.

» Los aviones de Iberia se pintan con un sistema de pintura ecológica, que permite el ahorro de agua y reduce el peso de los aviones, de forma que se consume menos combustible.

10.

Reducción de las desigualdades

Meta:

» Reducir la desigualdad en y entre los países.

Proyectos:

» Colaboración con Envera, que trabaja por la integración social y laboral de personas con discapacidad a lo largo de todas las etapas de su vida.

» Colaboración con Mano a Mano y sus proyectos de salud, igualdad y educación en América Latina, África y España.

» Colaboración con Fundación Integra para la integración laboral de mujeres víctimas de violencia de género y la sensibilización hacia este colectivo.

11.

Ciudades y comunidades sostenibles

Meta:

» Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Proyectos:

» Iniciativas para operar los aviones reduciendo los niveles de ruido en los aterrizajes.

12.

Producción y consumo responsables

Meta:

» Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Proyectos:

» Desde 2013, Iberia está renovando su flota, incorporando aviones que consumen menos combustible.

» El Grupo de Soporte de Eficiencia de Combustible estudia iniciativas para operar los aviones de forma eficiente.

» Iberia participa con AENA y la empresa AlgaEnergy en un proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas, que se cultivan en una planta de experimentación tecnológica instalada junto al aeropuerto de Madrid-Barajas.

» Iberia participa en el proyecto "life+zero cabin waste" con el objetivo de reducir y recuperar los residuos del servicio de *catering* de los aviones.

13.

Acción por el clima

Meta:

» Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Proyectos:

» Iberia es la primera aerolínea española y la tercera europea que colabora en el proyecto lagos, enmarcado dentro de la Estrategia de Infraestructuras de Investigación de la Unión Europea. Consiste en equipar aviones que operan en rutas de larga distancia con instrumentos científicos para evaluar la calidad de la atmósfera a determinadas altitudes en todo el mundo.

» En la estrategia de lucha contra el cambio climático, Iberia ofrece información a clientes y empleados sobre la huella de carbono de sus viajes, mediante la calculadora de CO₂ disponible en Iberia.com y la web corporativa.

14.

Vida submarina

Meta:

» Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

Proyecto:

» Transporte de animales en peligro de extinción o que tras su recuperación viajan en nuestros aviones para ser devueltos a sus ecosistemas.



15.



Vida de ecosistemas terrestres

Meta:

>> Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.

Proyecto:

>> Transporte de animales en peligro de extinción o que tras su recuperación viajan en nuestros aviones para ser devueltos a sus ecosistemas.

16.



Paz, justicia e instituciones sólidas

Meta:

>> Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Proyectos:

>> Programa de prevención de delitos. Norma anticorrupción. Comités de cumplimiento normativo.
>> Proyecto de ciberseguridad.

17.



Alianzas para lograr los objetivos

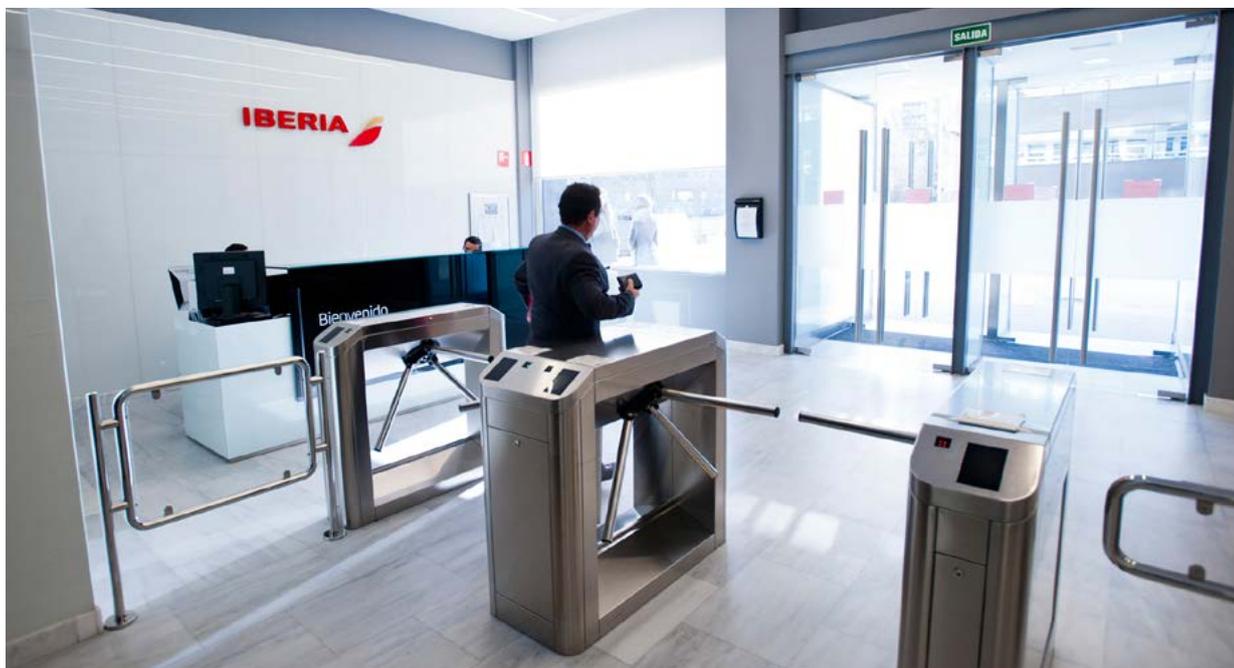
Meta:

>> Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Proyectos:

>> Colaboración con la Fundación Seres.
>> Convenios de colaboración con distintas entidades que promueven la salud infantil, los derechos de la infancia, la lucha por la integración social y laboral de colectivos en riesgo de exclusión y la lucha contra la pobreza
>> Compromiso con los principios del Pacto Mundial y participación en el grupo de trabajo "Turismo Sostenible, un compromiso de todos".





11.3 >> Política anticorrupción

Iberia integra su lucha contra la corrupción y el soborno dentro del programa de Prevención de Delitos.

El programa es un conjunto de medidas para prevenir, detectar y reaccionar ante posibles delitos contemplados en el Código Penal español. Además, supone un compromiso de permanente vigilancia y sanción de las conductas no éticas, así como de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados para fomentar una cultura preventiva.

Iberia gestiona este riesgo a través de la aplicación del programa, cuya estructura general sigue las mejores prácticas y la legislación internacional aplicable a través de cuatro ejes:

- >> Existencia de políticas claras y una gestión adecuada del riesgo
- >> Procesos de comunicación y concienciación para todos los empleados
- >> Monitorización continua de procesos de alto riesgo
- >> Controles específicos en las relaciones con terceros

Dentro de este marco, Iberia dispone de una norma anticorrupción, donde se establece la política de la compañía y se pone de manifiesto su compromiso con el comportamiento ético y el cumplimiento de la ley por sus empleados y terceras personas relacionadas. De este modo, complementa el resto de normativas vinculadas, entre las que destacan los reglamentos sobre comportamiento con funcionarios públicos o la política de hospitalidad corporativa.

En concreto, esta norma regula los comportamientos tanto a nivel general como en situaciones específicas, como por ejemplo posibles conflictos de interés, la prohibición de actividades políticas o la gestión adecuada de donaciones.

Los mayores indicadores de riesgo se encuentran, dentro de los países donde opera Iberia, en África y Latinoamérica, por lo que se han incrementado los controles preventivos y las actuaciones tendentes a su reducción en dichas regiones.

El programa anticorrupción y sus objetivos son evaluados y planificados para el Grupo IAG en los comités de Cumplimiento Normativo



El programa anticorrupción y sus objetivos son evaluados y planificados para el Grupo IAG en los comités de Cumplimiento Normativo, donde participa Iberia, de forma que se incluye la actividad en toda la red. Los comités de Cumplimiento Normativo supervisan el programa anticorrupción.

La norma de Cumplimiento Normativo establece la obligación de todos los empleados de conocer la normativa interna y la legislación externa, así como de velar por su cumplimiento. Por esa razón, y para facilitar el acceso a la información, toda la normativa está publicada y puesta a disposición de los empleados una vez que es aprobada por los órganos de Iberia.

Iberia publica la normativa de Cumplimiento Normativo con el fin de que todos la conozcan y respeten

Las políticas y procedimientos anticorrupción, además del canal tradicional de comunicación de la normativa, se explican en las sesiones de formación que se imparten a los empleados.

En 2016, la compañía no recibió ninguna demanda ni fue sancionada por ningún caso de corrupción en el desarrollo de su actividad.

Due diligence

Con el propósito de dar cumplimiento a la política anticorrupción de la compañía, así como a la normativa interna de Cumplimiento Normativo, Iberia lleva a cabo de forma continua procesos de *due diligence* (análisis y búsqueda de información) a terceras partes vinculadas a la misma. Específicamente, se comprueba la idoneidad de licitantes en concursos e intermediarios comerciales, según diversos criterios establecidos.

Dichos procesos evalúan la transparencia, legalidad y esfuerzo de las terceras partes en la lucha contra la corrupción, y sus resultados son motivo de aceptación o veto a su contratación.

En 2016 Iberia realizó procesos de *due diligence* a 204 terceras partes.

11.4 >> Políticas públicas

La norma anticorrupción del Grupo Iberia establece que toda actividad desarrollada dentro del grupo debe respetar estrictamente las pautas establecidas en normativas y regulaciones aplicables, tanto externas como internas (Iberia e IAG), para evitar potenciales delitos penales relacionados con esta actividad (tales como la corrupción entre particulares, el cohecho, la alteración de precios en concursos y subastas públicas, el blanqueo de capitales, la corrupción en transacciones comerciales internacionales, etc.) y/o conductas poco éticas no aceptables para la compañía.

De manera general, en el seno del Grupo Iberia, se prohíbe absolutamente realizar cualquier tipo de donación monetaria en dinero o en especie a partidos o asociaciones políticas. Tampoco podrá cubrirse en todo o en parte el coste de sus adquisiciones de bienes, obras o servicios o de cualesquiera otros gastos que genere su actividad.

De otra parte, en la contratación de personal y directivos se respetan escrupulosamente las limitaciones que se establecen en la legislación vigente en lo relativo a incompatibilidades de altos cargos.



11.5 >> Normas de la competencia

El programa para cumplir las normas de competencia se fundamenta en una matriz de riesgo específica a nivel de IAG. Su implementación se asegura a través del compromiso de la Alta Dirección con la estrategia de cumplimiento aprobada.

Asimismo, se refleja en el compromiso de cumplimiento dentro del Código de Conducta de la compañía, la orientación interna a los empleados a través del Manual de Cumplimiento de Competencia y el desarrollo de directrices específicas, iniciativas de formación, canal de reporte/denuncia internos y la monitorización de procesos.

No hubo ningún procedimiento formal incoado contra Iberia por temas de competencia en 2016.

11.6 >> Derechos del pasajero

Iberia está comprometida con el cumplimiento del European Aviation Customer Commitment, código de conducta que suscribió el 2 de julio de 2002 junto al resto de las compañías aéreas integradas en la Asociación Europea

Iberia cumple la normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros

de Aerolíneas (AEA). En dicho código se establecen obligaciones como respetar la tarifa acordada, proporcionar cuanta información sobre la compañía operadora se requiera, notificar las incidencias y asistir a los pasajeros, agilizar el pago de los reembolsos o atender a los pasajeros de movilidad reducida y menores de edad.

Otro punto importante en relación a los derechos del pasajero es la atención a las reclamaciones de los clientes. Iberia cumple la normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelo (Reglamento CE nº 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004).

11.7 >> Transparencia en precios

Iberia materializa su compromiso con la transparencia al publicar los precios finales, incluyendo los distintos conceptos de cada tarifa, como son los recargos por combustible, los cargos de emisión o las tasas de cada aeropuerto, por lo que el precio anunciado se corresponde con el precio final de compra del billete.

En los controles realizados por el Departamento de Consumo de la Comisión Europea sobre el cumplimiento de la normativa comunitaria de venta de billetes de líneas aéreas por Internet, Iberia está entre las compañías europeas que la respetan plenamente, por su transparencia de información sobre precios y su protección del consumidor en los servicios incluidos en Iberia.com.





12 - Responsabilidad sobre productos



- Año 1957 -

*Servicio de recogida y entrega de equipajes a los pasajeros
en el aeropuerto de Madrid-Barajas*





Materialidad

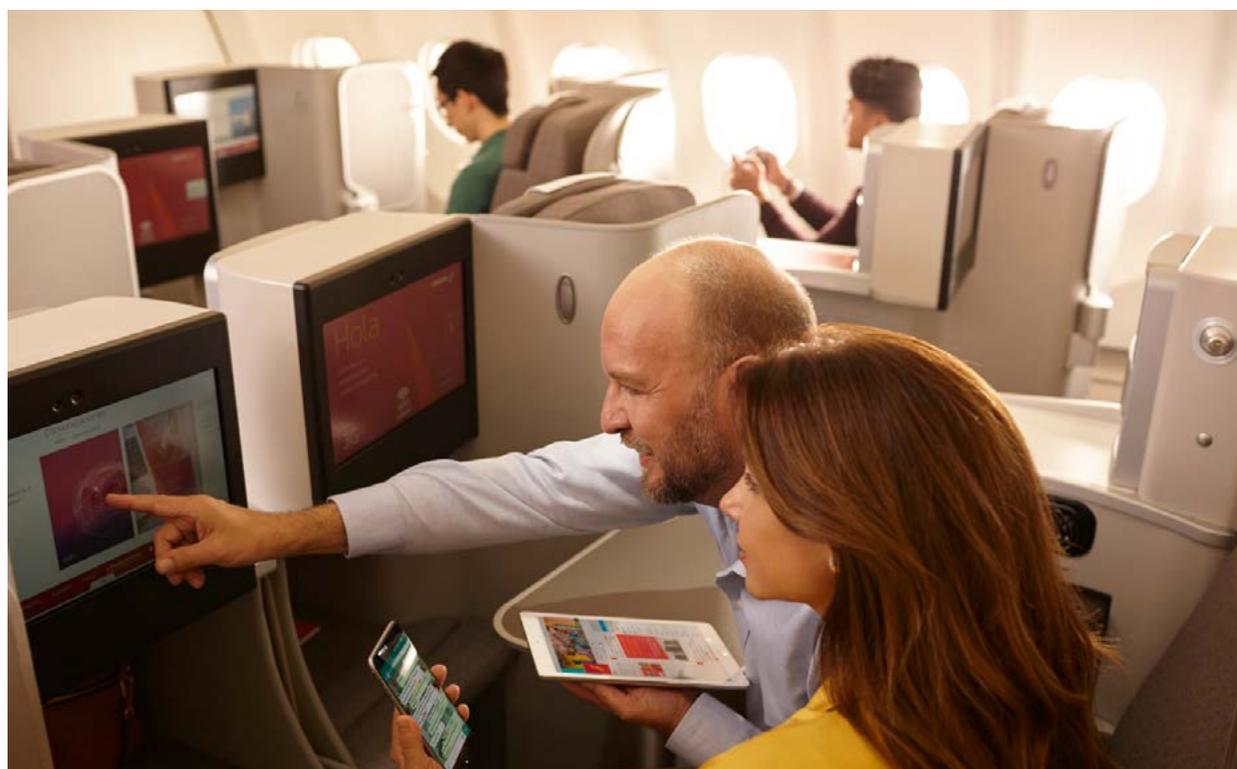
Principales grupos de interés para los que la responsabilidad sobre el producto es material:

- » Clientes
- » Sociedad en general
- » Accionistas e inversores
- » Asociaciones

Principales aspectos materiales por orden de importancia:

- » Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud
- » Encuestas de satisfacción de los clientes
- » Quejas corroboradas en relación con la privacidad del cliente y sus datos





12.1 >> Compromiso de mejora continua

Iberia está en un proceso permanente de mejora e innovación en los servicios que presta a sus clientes, tanto en vuelo como en tierra. La búsqueda de la excelencia constituye un objetivo irrenunciable de la compañía, que se traduce en un alineamiento cada vez mayor entre oferta y demanda, imprescindible para mantener las posiciones de liderazgo que hoy disfruta. He aquí algunas de las novedades de 2016.

Menú por adelantado

Desde julio de 2016, los clientes de Iberia pueden elegir por adelantado, a través de www.iberia.com, la comida que quieren disfrutar a bordo. Este nuevo servicio está disponible para vuelos de largo radio con salida de España.

Para los pasajeros de clase turista hay siete opciones de menú a la carta, cuyo precio oscila entre los 14 y los 26 euros.

Los clientes business pueden elegir un menú caliente para asegurarse tener disponible su plato a bordo



Equipo premium para las salas Vip

Creación del equipo de atención al cliente premium, dependiente de la Dirección de Clientes y especializado en los servicios que prestamos a los pasajeros de alto valor en el hub de Madrid.

El equipo premium trabaja en las salas VIP de Madrid y en la Sala de Autoridades. Los agentes han sido seleccionados por su amplia formación en las distintas áreas de la compañía relacionadas con la experiencia del cliente en el aeropuerto.



El balance de esta iniciativa es muy positivo, como refleja la subida en el nivel de percepción del cliente de la sala VIP de Madrid, que al mes de su implantación se incrementó en un 4.42%

Cesión voluntaria de plaza

El overbooking es una de las incidencias que causa mayor impacto negativo en nuestros clientes. Sin embargo, siempre hay quien, con plaza confirmada, está dispuesto a viajar en el siguiente vuelo disponible, a cambio de una razonable compensación económica.

Conscientes de ello, hemos fomentado en el aeropuerto de Madrid la búsqueda de estos perfiles menos sensibles a la incidencia, mejorando los procesos para dar una solución en el momento de tomar la decisión y aumentando las compensaciones hasta 500 euros en efectivo o un bono de 750 euros para usar durante un año en la compra de vuelos de Iberia.



Equipajes especiales

La nueva política de aceptación para equipajes especiales (animales, equipación deportiva, etc.) se ha diseñado en línea con la de Iberia Express para evitar diferencias en los vuelos en los que intervienen las dos compañías.

Conectividad en la sala de menores

Iberia dispone de tecnología wifi en la sala de menores no acompañados del aeropuerto de Madrid. Es cada vez más frecuente que estos niños lleven dispositivos con acceso a Internet para su entretenimiento personal o para comunicarse con su familia, por lo que la instalación de wifi les hace más cómoda la espera durante el tránsito hasta su vuelo de conexión.

Servicio en tierra por la apertura de nuevos destinos

Con motivo de la programación de nuevos destinos de Iberia a Tokio y Shanghái se dispusieron una serie de medidas para ofrecer un servicio adaptado a su cultura.

» Se ha contratado personal nativo que está presente durante la asistencia en facturación, embarque e incidencias que puedan surgir en estos vuelos.

» Se han traducido las voces de embarque pregrabadas para incluir los idiomas chino mandarín y japonés.

» Se han traducido los documentos y formularios que pueden requerir los pasajeros (mercancías peligrosas, formulario de menores no acompañados, etiquetas de identificación de maletas, derechos del pasajero, formulario de transporte de animales, etc.).





» Se han impartido varios seminarios de cultura china y japonesa, en los que se orienta a los agentes sobre la forma especial de dirigirse a los clientes de estos países, cuya cultura es tan diferente a la occidental. Además de exponer las formas de dirigirse a ellos se explican los orígenes culturales y circunstancias históricas que han propiciado esas diferencias, de manera que se comprendan y asimilen mucho mejor los detalles que se deben cuidar en la atención a los pasajeros.

Para los vuelos inaugurales se prepararon novedades especiales en las distintas fases de la experiencia del cliente, sobre todo en las salas VIP: comida del país, galletas de la fortuna, murales de promoción, centros de flores japoneses (ikebana), azafatas con kimono japonés, escritura personalizada del nombre del cliente en caligrafía kanji, showcooking de sushi...

Se han impartido varios seminarios de cultura china y japonesa, en los que se orienta sobre la forma de dirigirse a los clientes de estos países

Mostradores para familias y menores

La compañía ha establecido una nueva distribución de mostradores de facturación para dar una atención especial a familias con niños en mostradores debidamente señalizados. También se puede realizar el control de seguridad por un acceso separado del resto de clientes.

Para los menores no acompañados se ha habilitado una zona específica en facturación personalizada, por el tipo de documentación que requieren y para mantener un seguimiento sistematizado del servicio hasta el momento del embarque.





Nuevas salas VIP

Iberia ha construido una nueva sala VIP en la zona de embarque del aeropuerto de Orly (París). Se trata de un espacio moderno y confortable, con vistas a la pista, proximidad a las puertas de embarque y mayor presencia de la imagen corporativa de la compañía.

Un espacio moderno y confortable, con vistas a la pista, próximo a las puertas de embarque

Además, se negociaron contratos de salas VIP en los nuevos destinos y se renegociaron los ya operados. La política seguida es aprovechar las sinergias que permite la pertenencia a IAG y utilizar las salas gestionadas por las compañías del grupo, con el consiguiente ahorro de costes, mejora de la imagen corporativa y mantenimiento de los ingresos dentro del grupo.

Iberia con la conciliación

Con motivo del Día de la Madre, desde el 1 de mayo de 2016 nuestros clientes de Iberia Plus pueden mantener su nivel de tarjeta por un año adicional, aunque reduzcan su frecuencia de vuelos durante la pausa de maternidad, ya sea por nacimiento, adopción o acogimiento.

Normalmente, cuando se amplía la familia, desciende considerablemente la frecuencia de vuelos. Iberia es consciente y por ello ha decidido prorrogar el estatus de sus clientes del programa Iberia Plus.

El titular de la tarjeta solo tiene que informar a la compañía y aportar la documentación que acredite su estado a través de baby@iberia.es.



12.2 >> Seguridad operativa

La política de seguridad operacional de Iberia es el principal compromiso que la compañía tiene con sus clientes, las autoridades aeronáuticas y sus empleados. Este compromiso está recogido en el Manual de Operaciones de Iberia y se difunde a todos los empleados y proveedores.

Uno de los ejes de esta política es el Safety Management System (SMS), un conjunto de procesos implantados en la organización para obtener información, analizarla y tomar decisiones operativas coordinadas, de forma que los riesgos de seguridad en la operación, que siempre existen, estén mitigados y controlados. De esta forma, la compañía se concentra en la mejora continua de la gestión de la seguridad de todas sus operaciones.

La política de seguridad operacional es nuestro principal compromiso

Las tareas clave en el SMS son:

- >> Identificación de peligros que puedan sobrevenir en nuestra operación.
- >> Notificaciones de los empleados a partir de observaciones relevantes de seguridad, como riesgos, errores e incidencias.
- >> Gestión de riesgos, con el fin de emprender acciones mitigadoras en función de su nivel de peligrosidad.



» Seguimiento periódico de ratios relevantes (golpes en atención en tierra, errores en la ejecución del mantenimiento, avisos del sistema de alerta de proximidad del terreno) para garantizar la mejora permanente de los niveles de seguridad.

» Vigilancia de cumplimiento de las medidas adoptadas.

La política de seguridad operacional de Iberia es el principal compromiso que la compañía tiene con sus clientes, las autoridades aeronáuticas y sus empleados

Una vez identificados los peligros, se realiza una valoración de los riesgos asociados y se trabaja transversalmente en la organización para prevenirlos, eliminarlos o atenuarlos.

En 2016 se impartió un curso de SMS a todos los tripulantes, así como a 1.105 empleados de tierra de entre todos los departamentos de la compañía.

Desde la Gerencia de SMS se publicaron 54 documentos dirigidos a diferentes departamentos de Iberia y se colaboró con otras áreas para la divulgación de la información de seguridad.

12.3 » Calidad del servicio

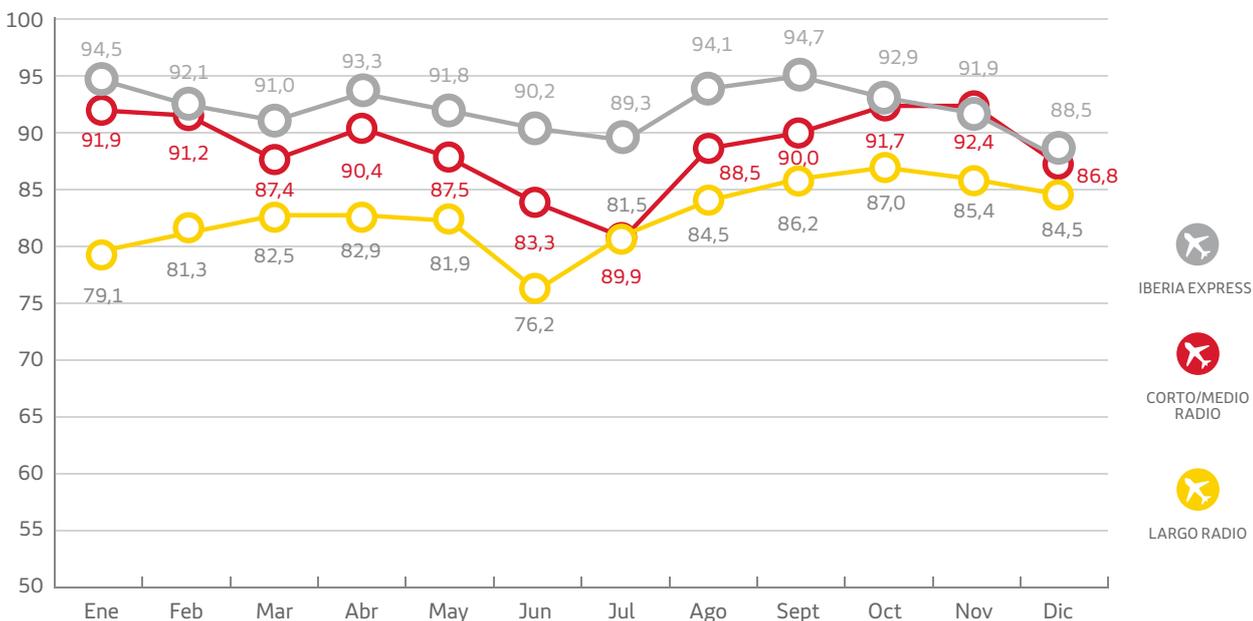
Puntualidad

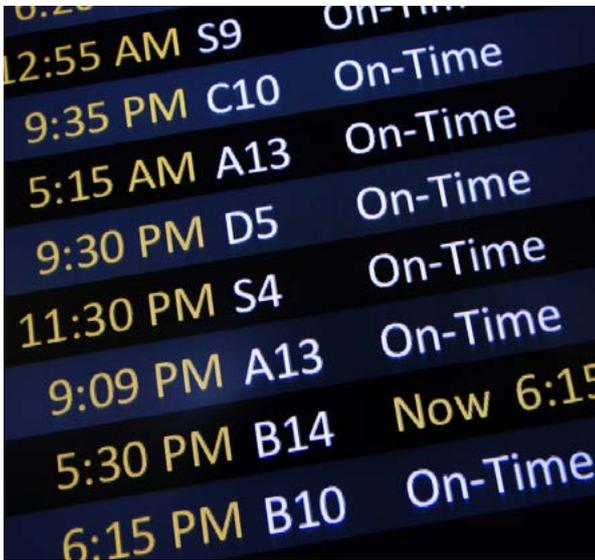
Iberia e Iberia Express siguen cosechando éxitos en puntualidad, uno de los indicadores más valorados por los clientes. En 2016, ambas aerolíneas fueron las más puntuales del mundo en sus respectivas categorías, según Flightstats, la consultora líder en información de vuelos, servicios y aplicaciones de la industria de los viajes.

Iberia no sólo fue distinguida en 2016 como la aerolínea internacional más puntual del mundo (Major Global Airline), sino también como la más puntual de Europa (European Major Airline) y como la más puntual de Europa en red, al contabilizar sus datos junto a los de su franquiciada Iberia Regional Air Nostrum (European Major Airline Network).

En los últimos cuatro años, Iberia ha ido mejorando su situación en el ranking de puntualidad hasta situarse en lo más alto. Fue la cuarta más puntual del mundo en 2013, la tercera en 2014, la segunda en 2015 y la primera en 2016.

Por su parte, Iberia Express fue considerada la aerolínea de bajo coste más puntual del mundo por tercera vez consecutiva, lo que supone un importante reconocimiento internacional al esfuerzo, compromiso y dedicación de una aerolínea que en tan sólo cinco años de vida ha conseguido importantes logros.





Oneworld, a la que pertenecen Iberia e Iberia Express, también ha sido considerada la alianza aérea más puntual, por cuarto año consecutivo.

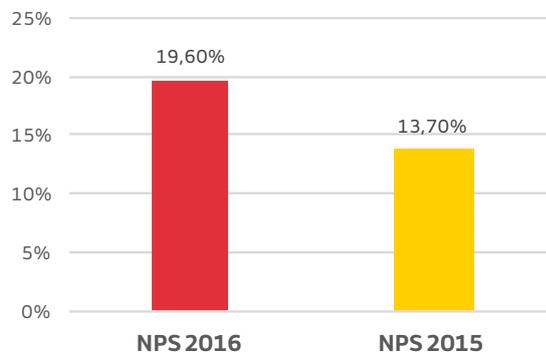
En 2016, el grupo Iberia operó 194.734 vuelos con un 88,6% de puntualidad. Por lo que respecta a Iberia Operador, la puntualidad de salida alcanzó el 88,4% en el total de vuelos de corto y medio radio, frente al 82,7% de los vuelos de largo radio.

Compromiso con la satisfacción

El principal indicador que utiliza Iberia para medir la percepción de sus clientes es el NPS (Net Promoter Score), un índice de recomendación que se elabora en base a las respuestas a



una única pregunta en la encuesta que enviamos a nuestros clientes para valorar su experiencia de viaje: ¿Con qué probabilidad recomendarías Iberia a un familiar, amigo o conocido? (siendo 0 "seguro que no recomendaría" y 10 "seguro que sí recomendaría"). Si llamamos promotores a los clientes para los que la respuesta es 9 o 10 y detractores a aquellos cuya respuesta está entre 0 y 6, el NPS se calcula como la diferencia entre el porcentaje de promotores y el de detractores.



Además, durante el año se implementaron numerosas medidas encaminadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes.

2016 finalizó con una cifra de cierre del NPS de 19,6 puntos, que supone un notable crecimiento de 5,9 puntos sobre el valor de 2015.

Además de la puntualidad, en el NPS de 2016 fue determinante la modernización de la flota de largo radio, que continuó a lo largo del año con la introducción de nuevos 330-200. El impacto de este cambio se estima en 3,5 puntos de crecimiento en NPS.

Reflejo de ello es el hecho de que la satisfacción subiera en la práctica totalidad de los servicios. Destacan los aumentos de satisfacción con nuestras cabinas, con las tripulaciones técnicas y con la gestión de reclamaciones, así como la mejora de la recomendación asociada a nuestra oferta de rutas y horarios, en el año en que abrimos nuestras nuevas rutas a Shanghái y Tokio.



12.4 >> Gestión de reclamaciones

Iberia se compromete a establecer relaciones de calidad con sus clientes y a darles un servicio excelente. Una parte importante de ese compromiso es el tratamiento adecuado de las incidencias y reclamaciones de sus clientes, cuya buena gestión constituye un activo clave.

Para ello, se realiza una gestión proactiva, con el fin de satisfacer, en el menor tiempo posible, las demandas de los clientes. En 2016 se redujeron los tiempos de respuesta en 11 puntos porcentuales, y el año cerró con un 96% de reclamaciones contestadas en menos de 21 días.

La información que se obtiene de la gestión de las reclamaciones es utilizada como fuente de mejora continua del servicio por las áreas de Customer Experience.



Iberia Mantenimiento da prioridad al cliente y al establecimiento de un servicio excelente que cubra sus necesidades específicas

12.5 >> Calidad del servicio

Mantenimiento

El negocio de mantenimiento se desarrolla en un entorno altamente regulado que requiere de certificaciones específicas ligadas a auditorías permanentes. El principal indicador de calidad es la renovación continua de las distintas certificaciones emitidas por los organismos aéreos internacionales más importantes: la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA), la Federal Aviation Administration (FAA) de América y la OTAN, así como por distintos fabricantes, autoridades civiles, empresas de aviación y organismos oficiales. El listado completo de estas certificaciones puede verse en la web www.iberiamaintenance.com.

Anualmente se realizan encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos. El empleo de una nueva plataforma digital para el envío de cuestionarios ha incrementado notablemente el índice de respuesta, que se elevó hasta el 26,15%.

En Iberia Mantenimiento, la valoración final del servicio, la calidad y los plazos de entrega (los atributos más representativos para el cliente a la hora de seleccionar su proveedor de servicios de mantenimiento) es de 8,5 sobre 10.

Aeropuertos

El negocio de aeropuertos se sometió en 2016 a un total de 139 auditorías de 41 compañías clientes, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los manuales y procedimientos de cada operador. El número de auditorías de compañías se incrementó un 56% respecto al año anterior.

Todas las desviaciones detectadas se resolvieron satisfactoriamente dentro de los plazos establecidos, tras la puesta en marcha de las correspondientes acciones correctivas.





Estas auditorías tratan aspectos como organización, formación, procedimientos, coordinación, carga y descarga de aeronaves, facturación y embarque, mantenimiento de equipos de tierra, suministro de agua potable y limpieza de aviones. Especial mención merece el prestigioso certificado Isago, otorgado por IATA: en 2016 se renovaron los de los aeropuertos de Madrid, Málaga, Palma de Mallorca y Bilbao, y se obtuvieron las certificaciones de Tenerife Sur e Ibiza.

12.6 >> Privacidad de los clientes

Iberia asegura a sus clientes el cumplimiento de sus obligaciones relativas a la privacidad de sus datos. Para ello, se siguen los más altos estándares de calidad y se aplican políticas de seguridad que cumplen con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Una muestra de este compromiso son las políticas de acceso a los diferentes sistemas establecidas para garantizar que los accesos son individuales e intransferibles. En concreto, se han diseñado para que solamente se pueda acceder en función de cada perfil y de acuerdo a las funciones de cada usuario.

Iberia está comprometida con el derecho de privacidad de los clientes y sus políticas cumplen con la ley de Protección de Datos

Estos formatos de acceso cumplen con los estándares de seguridad, al igual que el almacenamiento encriptado, que garantiza su uso adecuado. Igualmente, se realizan pruebas periódicas y copias de seguridad para evitar pérdidas de información en caso de incidente.

Asimismo, a nivel interno se ha aprobado una Norma de Protección de Datos con el objetivo de garantizar el conocimiento de las obligaciones existentes para su protección y medidas de seguridad aplicables.

No se registraron incidencias imputables a Iberia durante 2016.



12.7 >> Canales de comunicación

Iberia apuesta por la implicación y participación de sus grupos de interés, y cuenta por ello con diversos programas de recogida de información que permiten conocer sus expectativas y opiniones. Entre esos canales, en los últimos años se han consolidado las estrategias de comunicación llevadas a cabo en las redes sociales.

La apuesta que ha hecho Iberia en ese ámbito le ha permitido ser reconocida como una de las compañías mejor valoradas en el entorno digital español y una de las más activas en las redes sociales. Así lo acreditan las principales agencias de reputación online, entre ellas TREI, Social Bakers y On Magazine.

Iberia tiene presencia en las redes sociales más populares de los usuarios y es una de las aerolíneas con más seguidores

La estrategia seguida en las redes sociales está enfocada a lograr una mayor cercanía con los clientes, ofreciéndoles y obteniendo información útil y de interés, resolviendo dudas y ofertando campañas de marketing específicas que les ayudan a identificarse con la marca.

En 2016, la compañía, coincidiendo con la apertura de nuevos destinos en Asia, abrió dos nuevos canales en chino (Weibo y Wechat) e incorporó el idioma japonés en sus perfiles de Facebook y Twitter.

Presencia de Iberia en las principales redes sociales:

Red social	Nº seguidores
Facebook	1.588.618
Twitter	591.354
Google +	7.398
Instagram	101.736
Pinterest	1.272
Linkedin	60.759
YouTube	14.893
Weibo	426
Wechat	177
Youku	3
TOTAL	2.666.636

12.8 >> Ética publicitaria

Iberia respeta los derechos de sus grupos de interés y aboga por una publicidad responsable basada en los fundamentos éticos de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).

Esta entidad está dedicada a vigilar la industria publicitaria y vela por la existencia de unas garantías de confianza y credibilidad en la comunicación comercial.

Iberia contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria



Anexo - Índice de contenidos GRI G4



- Año 1927 -

El avión modelo Rohrbach-Roland fue el primero que adquirió la Compañía para inaugurar sus vuelos





El Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente que creó el primer marco internacional de criterios para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Pnuma).

Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el Pnuma y la organización Ceres (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Fue concebido con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva, y tiene su base en Ámsterdam.

El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, de investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.





13.1 >> Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales **Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa** **Omisiones**

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1	Declaración del presidente.	Punto 1.1 del Informe RC	No
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos oportunidades.	Punto 1.1, 1.2 y 6.2 del Informe RC Página 47 del Informe y Cuentas Anuales 2016 de IAG	No

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3	Nombre de la organización.	IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	IBERIA LINEAS AEREAS IBERIA AIRPORT SERVICES IBERIA MANTENIMIENTO	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	C/ Martínez Villergas, 49 28027, MADRID (ESPAÑA)	No
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	43 países: España y Latinoamérica (Argentina, Brasil, Lima, Chile,...) y EEUU.	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL. Pertenece a los accionistas de International Airlines Group (IAG)	No
G4-8	Mercados en los que se prestan servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Negocio de Transporte Aéreo: España, Europa, América, África y Oriente Medio. Negocios de Mantenimiento y de Servicios Aeroportuarios: España, Europa, América y África. Desde España, asiste a compañías aéreas de todo el mundo.	No
a. Determine la escala de la organización, indicando:			
G4-9	• número de empleados;	Punto 9.1 del IRC	No
	• número de operaciones;	Punto 2.2, 2.3, 2.4 y 7.1 del IRC	No
	• ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);	Punto 7.1 del IRC	No
	• capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y	Punto 7.1 del IRC	No
	• cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Punto 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 del IRC	No



Contenidos básicos generales

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
	c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
G4-10	e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	Punto 9.1 del IRC	No
	f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Punto 9.1 del IRC	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Punto 9.2 del IRC	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Punto 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 y 2.8 del IRC	No
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en la organización.	Punto 1.2 del IRC	No
G4-14	Tratamiento del principio de precaución por parte de la organización.	Punto 6.2 del IRC	No
G4-15	Suscripción o adopción de principios o iniciativas externas.	Punto 10.1, 11.1 y 11.2 del IRC	No
G4-16	Pertenencia a asociaciones y organizaciones.	Punto 2.10 del IRC	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Lista de entidades que figuran en los estados financieros.	Punto 5 del IRC	No
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Punto 4 y 5 del IRC	No
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Punto 4 del IRC	No
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales en la organización.	Punto 4 del IRC	No



Contenidos básicos generales

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Punto 4 y 5 del IRC	No
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Para la elaboración de esta Memoria se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad ya realizado en 2014	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Para la elaboración de esta Memoria se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad ya realizado en 2014	No

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Lista de grupos de interés.	Punto 3 del IRC	No
G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Punto 3 del IRC	No
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Punto 3 del IRC	No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Punto 3 del IRC	No

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Período objeto de la memoria.	2016	No
G4-29	Fecha de última memoria.	2015	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	No
G4-31	Contacto en la organización.	responsabilidadcorporativa@iberia.es	No
G4-32	Opción "de conformidad" elegida.	Exhaustiva	No



Contenidos básicos generales

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-33	<p>Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	Punto 5 del IRC	No
GOBIERNO			
G4-34	<p>Describa la estructura de gobierno de la organización.</p>	Punto 6.1 del IRC	No
G4-35	<p>Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.</p>	Punto 6.1 del IRC	No
G4-36	<p>Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.</p>	Punto 6.1 del IRC	No
G4-37	<p>Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.</p>	Punto 6.1 del IRC	No
G4-38	<p>Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.</p>	Punto 6.1 del IRC	No
G4-39	<p>Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.</p>	Punto 6.1 del IRC	No



Contenidos básicos generales

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

GOBIERNO			
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	Punto 6.1 del IRC	No
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Punto 6.1 del IRC	No
G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	Punto 6.2 del IRC	No
G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	Punto 6.2 del IRC	No
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Punto 6.1, 6.2, y 6.3 del IRC	No
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Punto 6.1, 6.2, y 6.3 del IRC	No
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Punto 6 del IRC (Consejo de Administración de Iberia)	No



Contenidos básicos generales

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

GOBIERNO			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Punto 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.5 del IRC	No
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	Punto 6.1, 6.2 y 6.5 Pág 47 del Informe y Cuentas Anuales 2016 de IAG →	No
G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Pág 1 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2016 →	No
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Pág 3 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2016 →	No
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Pág 24 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2016 →	No
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Pág 28 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2016 →	No
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Pág 28 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2016 →	No
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Punto 6.4 del IRC	No
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Punto 6.5 del IRC	No
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	Punto 6.5 del IRC	No



13.2 >> Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

ECONOMÍA			
Aspecto Material: Desempeño económico			
G4-DMA		Página 59 del IRC	No
	a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:	El dato de inversiones, siguiendo el criterio de indicadores GRI G4, representa las inversiones ajenas a la actividad mercantil	No
	• valor económico directo generado: - ingresos	Punto 7.1 del IRC	No
G4-EC1	• valor económico distribuido: - gastos operativos; - sueldos y prestaciones de los empleados; - pagos a los proveedores de capital; - pagos a los gobiernos (por país); e - inversiones en comunidades;	Punto 7.1 del IRC	No
	• valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»);	Punto 7.1 del IRC	No
	b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.	Punto 7.1 del IRC	No
	a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros:		
	• una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad;	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EC2	• las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida;	Punto 8.3 del IRC	No
	• los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y	Punto 8.3 del IRC	No
	• el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.	Punto 8.3 del IRC	No





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

ECONOMÍA		
Aspecto Material: Desempeño económico		
G4-DMA	Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: <ul style="list-style-type: none"> • qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; • en qué se basa dicho cálculo; y • cuándo se efectuó el cálculo. 	Página 59 del IRC No
G4-EC3	Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia, si la hubiere, que la empresa ha adoptado para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).	Punto 7.1 del IRC No
G4-EC4	Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de antes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • desgravaciones y créditos fiscales; • subvenciones; • ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; • premios con dotación económica; • exención de regalías; • ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación; • incentivos financieros; y • otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. Desglose la información anterior por países. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado. 	Punto 7.1 y 7.2 del IRC No





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

ECONOMÍA		
Aspecto Material: Presencia en el mercado		
G4-DMA		Página 77 del IRC No
G4-EC5	<p>Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p> <p>Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.</p> <p>Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</p>	Punto 9.1 del IRC No
G4-EC6	<p>Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.</p>	Punto 9.1 del IRC No
Aspecto Material: Consecuencias económicas indirectas		
G4-DMA		Página 59 del IRC No
G4-EC7	<p>Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.</p> <p>Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. Indique si dichas inversiones o dichos servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.</p>	Punto 7.1 del IRC No
G4-EC8	<p>Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización.</p> <p>Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.</p>	Punto 7.1 del IRC No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

ECONOMÍA			
Aspecto Material: Prácticas de adquisición			
G4-DMA		Página 59 del IRC	No
G4-EC9	Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales.	El 100% de las adquisiciones realizadas en países con operaciones significativas (Europa, América, Asia y África) se destina a proveedores locales.	No
MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Materiales			
G4-DMA		Página 65 del IRC	
G4-EN1	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.		No aplica puesto que la actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo
G4-EN2	Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.		No aplica puesto que la actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo
Aspecto Material: Energía			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN3	a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	Punto 8.1 del IRC	No
	b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	Punto 8.1 del IRC	No
	c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:	Punto 8.1 del IRC	No
	• consumo de electricidad;	Punto 8.1 del IRC	No
	• consumo en calefacción;	Punto 8.1 del IRC	No
	• consumo en refrigeración; y	Punto 8.1 del IRC	No
	• consumo de vapor.	Punto 8.1 del IRC	No
	d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:	Punto 8.1 del IRC	No
	• ventas de electricidad;	Punto 8.1 del IRC	No
	• ventas de calefacción;	Punto 8.1 del IRC	No
• ventas de refrigeración;	Punto 8.1 del IRC	No	
• ventas de vapor.	Punto 8.1 del IRC	No	



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Energía			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
	e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN3	f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.1 del IRC	No
	g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN4	Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.	Punto 8.1 del IRC	No
	Indique la intensidad energética.	Punto 8.1 del IRC	No
	Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN5	Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad —combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores—.	Punto 8.1 del IRC	No
	Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN6	Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).	Punto 8.1 del IRC	No
	Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones —combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor—.	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN7	Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).	Punto 8.3 del IRC	No
Aspecto Material: Agua			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN8	Indique el volumen total de captación de agua	Punto 8.1 del IRC	No
G4-EN9	Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desgloselas por tipo	Punto 8.1 del IRC	No aplica: no se ha realizado captación de fuentes de agua



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Agua			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN10	Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.	Punto 8.1 del IRC	No aplica: no se ha reciclado o reutilizado agua
	Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.	Punto 8.1 del IRC	
Aspecto Material: Biodiversidad			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN11	a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:		No aplica: la actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad
	• ubicación geográfica	Punto 8.2 del IRC	No aplica
	• subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;	Punto 8.2 del IRC	No aplica
	• ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;	Punto 8.2 del IRC	No aplica
	• tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);	Punto 8.2 del IRC	No aplica
	• superficie del centro operativo en km ² ; y	Punto 8.2 del IRC	No aplica
	• valor para la biodiversidad en función de: - el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y. - listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).	Punto 8.2 del IRC	No aplica



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE		
Aspecto Material: Biodiversidad		
G4-DMA	Página 65 del IRC	No
a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:		No aplica: la actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad
<ul style="list-style-type: none"> • construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas); 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • introducción de especies invasoras, plagas y patógenos; 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • reducción del número de especies; 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
G4-EN12	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • conversión de hábitats; y 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:		No aplica: la actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad
<ul style="list-style-type: none"> • especies afectadas; 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • superficie de las áreas afectadas; 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • duración de los impactos; y 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> • carácter reversible o irreversible de los impactos. 	Punto 8.2 del IRC	No aplica
Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.	Punto 8.2 del IRC	
G4-EN13	Punto 8.2 del IRC	No aplica: la actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad
Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.	Punto 8.2 del IRC	
Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.	Punto 8.2 del IRC	
Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.2 del IRC	



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Biodiversidad			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN14	Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Punto 8.2 del IRC	No aplica: la actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad
Aspecto Material: Emisiones			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN15	Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN15	Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos ellos).	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN15	Indique las emisiones de CO ₂ biogénico en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN16	Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN17	Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el Indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN17	Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN17	Indique las emisiones de CO ₂ biogénico en toneladas métricas de CO ₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).	Punto 8.3 del IRC	No
G4-EN17	Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

MEDIO AMBIENTE		
Aspecto Material: Emisiones		
G4-DMA		Página 65 del IRC No
	Indique la intensidad de las emisiones de GEI.	Punto 8.3 del IRC No
	Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.	Punto 8.3 del IRC No
G4-EN18	Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad— directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3)—.	Punto 8.3 del IRC No
	Indique qué gases se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC No
	Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO ₂ equivalente).	Punto 8.3 del IRC No
	Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos ellos).	Punto 8.3 del IRC No
G4-EN19	Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.	Punto 8.3 del IRC No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC No
	Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).	Punto 8.3 del IRC No
	Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono (SAO) en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.	Punto 8.3 del IRC No
G4-EN20	Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.3 del IRC No
	Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.	Punto 8.3 del IRC No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE		
Aspecto Material: Emisiones		
G4-DMA	Página 65 del IRC	No
Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:		
• NO _x ;	Punto 8.4 del IRC	No
• SO _x ;	Punto 8.4 del IRC	No aplica : La metodología existente (definida por OACI) está basada únicamente en los ciclos LTO (despegue y aterrizaje)
• contaminantes orgánicos persistentes (COP);	Punto 8.4 del IRC	
G4-EN21		
• compuestos orgánicos volátiles (COV);	Punto 8.4 del IRC	No
• contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);	Punto 8.4 del IRC	No aplica : La metodología existente (definida por OACI) está basada únicamente en los ciclos LTO (despegue y aterrizaje)
• partículas (MP);	Punto 8.4 del IRC	
• otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.	Punto 8.4 del IRC	
Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.	Punto 8.4 del IRC	No
Aspecto Material: Efluentes y residuos		
G4-DMA	Página 65 del IRC	No
Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:		
• destino;	Punto 8.5 del IRC	No
• calidad del agua, incluido el método de tratamiento;	Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN22		
• si ha sido reutilizada por otra organización.	Punto 8.5 del IRC	No aplica: no se ha reciclado o reutilizado agua
Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Punto 8.5 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Emisiones			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
	a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:		
	• reutilización;	Punto 8.5 del IRC	No
	• reciclaje;	Punto 8.5 del IRC	No
	• compostaje;	Punto 8.5 del IRC	No
	• recuperación, incluida la recuperación energética;	Punto 8.5 del IRC	No
	• incineración (combustión masiva);	Punto 8.5 del IRC	No
	• inyección en pozos de profundidad;	Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN23	• vertedero;	Punto 8.5 del IRC	No
	• almacenamiento <i>in situ</i> ;	Punto 8.5 del IRC	No
	• otros (que debe especificar la organización informante).	Punto 8.5 del IRC	No
	b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos	Punto 8.5 del IRC	No
	• la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.	Punto 8.5 del IRC	No
	• el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.	Punto 8.5 del IRC	No
	• procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos;	Punto 8.5 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE		
Aspecto Material: Efluentes y residuos		
G4-DMA	Página 65 del IRC	No
a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.	Punto 8.5 del IRC	No
b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos	Punto 8.5 del IRC	No
• localización del derrame;	Punto 8.5 del IRC	
• volumen del derrame;	Punto 8.5 del IRC	
• material del derrame, según las siguientes categorías:		
G4-EN24		No aplica: no se han producido derrames
- derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);		
- derrames de combustible (superficies de suelo o agua);		
- derrames de residuos (superficies de suelo o agua);	Punto 8.5 del IRC	
- derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y – otros (que debe especificar la organización informante).		
c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.	Punto 8.5 del IRC	No aplica: no se han producido derrames
a. Facilite el peso total de:		
• residuos peligrosos transportados;	Punto 8.5 del IRC	No aplica: no se han transportado residuos peligrosos
• residuos peligrosos importados;	Punto 8.5 del IRC	No aplica: no se han importado residuos peligrosos
G4-EN25		No aplica: no se han exportado residuos peligrosos
• residuos peligrosos exportados; y	Punto 8.5 del IRC	
• residuos peligrosos tratados.	Punto 8.5 del IRC	No
b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.	Punto 8.5 del IRC	No aplica: no se han transportado internacionalmente residuos peligrosos
a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:	Punto 8.5 del IRC	No
G4-EN26		No aplica: no ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por vertidos de agua
• tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;	Punto 8.5 del IRC	
• si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional);	Punto 8.5 del IRC	
• valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).	Punto 8.5 del IRC	



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Productos y servicios			
G4-DMA	Página 65 del IRC	No	
G4-EN27	Informe de forma cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los supuestos subyacentes respecto a los patrones de consumo o los factores de normalización.	Punto 8.1, 8.3 y 8.4 del IRC	No
G4-EN28	Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se regenera en cada categoría de producto. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.	Punto 8.6 del IRC	No aplica puesto que la actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN29	a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:	Punto 8.6 del IRC	No
	• valor monetario total de las sanciones significativas;	Punto 8.6 del IRC	No
	• número de sanciones no monetarias; y	Punto 8.6 del IRC	No
	• procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.	Punto 8.6 del IRC	No
	b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.	Punto 8.6 del IRC	No
Aspecto Material: Transporte			
G4-DMA		Página 65 del IRC	No
G4-EN30	Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales que se usan para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.	Punto 8.1 del IRC	No
	Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.	Punto 8.1 del IRC	No
	Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.	Punto 8.1 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

MEDIO AMBIENTE		
Aspecto Material: General		
G4-DMA		Página 65 del IRC No
	a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:	Punto 8.6 del IRC No
G4-EN31	• costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración;	Punto 8.6 del IRC No
	• costos de prevención y gestión ambiental.	Punto 8.6 del IRC No
Aspecto Material: Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-DMA		Página 97 del IRC No
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Punto 10.3 del IRC No
	Indique el número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.	Punto 10.3 del IRC No
	Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.	Punto 10.3 del IRC No
	Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.	Punto 10.3 del IRC No
G4-EN33	Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	Punto 10.3 del IRC No
	Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	Punto 10.3 del IRC No
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación ambiental		
G4-DMA		Página 65 del IRC No
	a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.	Punto 8.6 del IRC No
	b. Indique cuántas de las reclamaciones:	
G4-EN34	• se abordaron en el periodo objeto de la memoria;	Punto 8.6 del IRC No
	• se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	Punto 8.6 del IRC No
	c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	Punto 8.6 del IRC No





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa

Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Aspecto Material: Empleo			
G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-LA1	Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
G4-LA2	Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: <ul style="list-style-type: none"> • seguro de vida; • seguro médico; • cobertura por incapacidad o invalidez; • baja por maternidad o paternidad; • fondo de pensiones; • acciones; y • otras. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	Punto 9.1 y 9.5 del IRC	No
G4-LA3	Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.	Punto 9.5 del IRC	No
	Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.	Punto 9.5 del IRC	No
	Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Punto 9.5 del IRC	No
	Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.	Punto 9.5 del IRC	No
	Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Punto 9.5 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Aspecto Material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-LA4	Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.	Punto 9.2 del IRC	No
Aspecto Material: Salud y seguridad en el trabajo			
G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-LA5	Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.	Punto 9.3 del IRC	No
G4-LA6	Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por región y sexo.	Punto 9.3 del IRC	No
G4-LA6	Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones (IR), la tasa de enfermedades profesionales (ODR), la tasa de días perdidos (LDR), la tasa de absentismo (AR) y las víctimas mortales (M) relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por región y sexo.	Punto 9.3 del IRC	No
	Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.	Punto 9.3 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto Material: Salud y seguridad en el trabajo		
G4-DMA		Página 77 del IRC No
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.	Punto 9.3 del IRC No
G4-LA8	Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.	Punto 9.3 del IRC No
Aspecto Material: Capacitación y educación		
G4-DMA		Página 77 del IRC No
G4-LA9	Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y categoría laboral.	Punto 9.4 del IRC No
G4-LA10	Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.	Punto 9.4 del IRC No
G4-LA11	Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Punto 9.4 del IRC No





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto Material: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-DMA		Página 77 del IRC No
G4-LA12	<p>Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sexo; • edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; • grupos minoritarios; y • otros indicadores de diversidad, si procede. <p>Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sexo; • edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; • grupos minoritarios; y • otros indicadores de diversidad, si procede. 	Punto 9.5 del IRC No
Aspecto Material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-DMA		Página 77 del IRC No
G4-LA13	<p>Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</p>	Punto 9.5 del IRC No
Aspecto Material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-DMA		Página 77 del IRC No
G4-LA14	<p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.</p>	Punto 9.6 del IRC No





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Aspecto Material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-LA15	<p>Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.</p> <p>Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.</p>	Punto 9.6 del IRC	No

Aspecto Material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-LA16	<p>Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.</p> <p>Indique cuántas de las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. <p>Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.</p>	Punto 9.5 del IRC	No

DESEMPEÑO SOCIAL

DERECHOS HUMANOS

Aspecto Material: Inversión

G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-HR1	<p>Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».</p>	Punto 10.3 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL			
DERECHOS HUMANOS			
Aspecto Material: Inversión			
G4-DMA		Página 97 del IRC	No
G4-HR2	<p>Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.</p> <p>Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.</p>	Punto 10.2 del IRC	No
Aspecto Material: No discriminación			
G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-HR3	<p>Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la organización ha analizado el caso; • se está poniendo en práctica un plan correctivo; • se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; • el caso ya no es objeto de ninguna medida. 	Puntos 9.5, 10.1, 10.2 y 10.3 del IRC	No
Aspecto Material: Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-DMA		Página 77 del IRC	No
G4-HR4	<p>Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y • países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. <p>Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.</p>	Punto 9.2 y 10.3 del IRC	No





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL			
DERECHOS HUMANOS			
Aspecto Material: Trabajo infantil			
G4-DMA		Página 97 del IRC	No
G4-HR5	<p>Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • trabajo infantil; y • trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. <p>Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y • países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. <p>Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.</p>	Punto 10.3 del IRC	No
Aspecto Material: Trabajo forzoso			
G4-DMA		Página 97 del IRC	No
G4-HR6	<p>Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y • países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. <p>Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.</p>	Punto 10.3 del IRC	No
Aspecto Material: Medidas de seguridad			
G4-DMA		Página 97 del IRC	No
G4-HR7	<p>Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.</p> <p>Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.</p>	Punto 10.2 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
DERECHOS HUMANOS		
Aspecto Material: Derechos de la población indígena		
G4-DMA		Página 97 del IRC No
G4-HR8	<p>Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la organización ha analizado el caso; • se está poniendo en práctica un plan correctivo; • se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y • el caso ya no es objeto de ninguna medida. 	<p>Punto 10.1, 10.2 y 10.3 del IRC. No se han producido</p> <p>No</p>
Evaluación		
G4-HR9	<p>Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.</p>	<p>Puntos 6.4, 6.5 y 10.3 del IRC No</p>
Aspecto Material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		
G4-DMA		Página 97 del IRC No
G4-HR10	<p>Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.</p>	<p>Punto 9.6, 10.1, 10.2 y 10.3 del IRC No</p>
G4-HR11	<p>Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.</p>	<p>Punto 10.3 del IRC No</p>



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL

DERECHOS HUMANOS

Aspecto Material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

G4-DMA		Página 97 del IRC	No
G4-HR12	<p>Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.</p> <p>Indique cuántas de las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. <p>Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.</p>	Punto 10.1, 10.2 y 10.3 del IRC. No se han producido	No

DESEMPEÑO SOCIAL

SOCIEDAD

Aspecto Material: Comunidades locales

G4-DMA		Página 103 del IRC	No
G4-SO1	Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales.	Punto 11.1, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6 y 11.7 del IRC	No
G4-SO2	Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:	Punto 11.1, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6 y 11.7 del IRC	No

Aspecto Material: Lucha contra la corrupción

G4-DMA		Página 103 del IRC	No
G4-SO3	Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.	Punto 11.3 del IRC	No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL			
SOCIEDAD			
Aspecto Material: Lucha contra la corrupción			
G4-DMA		Página 103 del IRC	No
	Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.		
	Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.		
G4-SO4	Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.	Punto 11.3 del IRC	No
	Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.		
	Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.		
G4-SO5	Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.	Punto 11.3 del IRC	No
	Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.		
Aspecto Material: Política pública			
G4-DMA		Página 103 del IRC	No
G4-SO6	Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.	Punto 11.4 del IRC	No
	Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.		



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
SOCIEDAD		
Aspecto Material: Prácticas de competencia desleal		
G4-DMA		Página 103 del IRC No
G4-S07	Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.	Punto 11.5 del IRC No
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA		Página 103 del IRC No
G4-S08	Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: <ul style="list-style-type: none"> • valor monetario total de las sanciones significativas; • número de sanciones no monetarias; y • procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.	Punto 11.5 del IRC No
Aspecto Material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-DMA		Página 97 del IRC No
G4-S09	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Punto 10.3 del IRC No
G4-S010	Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	Punto 10.3 del IRC No



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
SOCIEDAD		
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-DMA		Página 103 del IRC No

G4-SO11	<p>Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.</p> <p>Indique cuántas de las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. <p>Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.</p>	Punto 11.1, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6 y 11.7 del IRC No
---------	--	--

DESEMPEÑO SOCIAL		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto Material: Salud y seguridad de los clientes		
G4-DMA		Página 119 del IRC No

G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Punto 12.1, 12.2, 12.3, 12.4 y 12.5 del IRC No
--------	---	--

G4-PR2	<p>Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios. <p>Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.</p>	Punto 12.3, 12.4, 12.5 y 12.6 del IRC No
--------	--	--





Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto Material: Etiquetado de los productos y servicios		
G4-DMA		Página 65 del IRC
G4-PR3	<p>Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origen de los componentes del producto o servicio • Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social • Instrucciones de seguridad del producto o servicio • Eliminación del producto e impacto ambiental o social • Otros (explíquense) <p>Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.</p>	<p>Punto 8.1 y 12.2 del IRC</p> <p>En relación al servicio de <i>catering</i> a bordo, la gestión corresponde a los proveedores específicos.</p>
G4-PR4	<p>Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios. 	<p>Punto 11.7 del IRC</p>
G4-PR5	<p>Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la organización en su conjunto; • una categoría principal de productos o servicios; y • centros de operaciones significativos. 	<p>Punto 12.3, 12.4 y 12.5 del IRC</p>



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores

Ubicación en el informe o explicación por página/sección/respuesta directa Omisiones

DESEMPEÑO SOCIAL		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto Material: Comunicaciones de mercadotecnia		
G4-DMA		Página 119 del IRC No
G4-PR6	<p>Indique si la organización vende productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prohibidos en determinados mercados; • cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. <p>Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.</p>	<p>Iberia no opera en destinos sujetos a debate público por tanto no se han producido cuestionamientos.</p> <p>No</p>
G4-PR7	<p>Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios. 	<p>Punto 12.8 del IRC No</p>
Aspecto Material: Privacidad de los clientes		
G4-DMA		Página 119 del IRC No
G4-PR8	<p>Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y • reclamaciones de órganos regulatorios. <p>Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.</p> <p>Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido.</p>	<p>Punto 12.6 del IRC No</p>
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA		Página 119 del IRC No
G4-PR9	<p>Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.</p> <p>Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.</p>	<p>Punto 12.4 del IRC No</p>





IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL
Calle Martínez Villergas, 49
28027, Madrid
Teléfono - 901 111 500