

# Informe de sostenibilidad 2017





# Guía de Contenidos

		Carta del Presidente	04
	 	Perfil de Iberia	07
	 	Gobierno y grupos de interés	31
	 	Desempeño sostenible	41
	 	Materialidad	53
	 	Anexo - Indicadores Global Reporting Initiative	57

# Carta de Luis Gallego, Presidente ejecutivo



2017 ha sido un año especial para nosotros, lleno de nuevos proyectos e iniciativas. Hemos iniciado una profunda transformación digital, continuado con el proceso de renovación de nuestra flota, estrenado nuevos servicios y todos nuestros esfuerzos y mejoras han sido reconocidos internacionalmente. Y todo en el año en que hemos cumplido 90 años de historia.

Los resultados económicos han continuado mejorando en 2017. El beneficio operativo de Iberia ascendió a 376 millones de euros, lo que supone un incremento de 105 millones de euros respecto a 2016, alcanzando un margen operativo del 7,7%. La capacidad aumentó un 2,2 por ciento durante el año. Gracias a las iniciativas del Plan de Futuro, los ingresos unitarios de pasaje y los costes unitarios de personal mejoraron, lo que hizo posible la mejora del margen unitario.

Comenzamos el año con el reconocimiento por parte de FlightGlobal, la principal fuente de noticias, datos, conocimientos y experiencia de la comunidad aeronáutica mundial, como la aerolínea más puntual del mundo en 2016, posición que hemos revalidado en 2017. En los últimos cuatro años hemos ido mejorando en el ranking de puntualidad hasta situarnos en lo más alto. Fuimos los cuartos más puntuales del mundo en 2013, terceros en 2014, segundos en 2015 y primeros en 2016 y 2017. Iberia Express ha ocupado el primer puesto en el ranking entre las low cost por cuarto año consecutivo. Es un logro que muestra lo mejor de ambas compañías. Conseguirlo no es tarea fácil; hay muchas aerolíneas internacionales que hacen las cosas muy bien,

que mejoran cada año y que tienen también como objetivo ser los más puntuales del mundo. Haber sido capaces de ser los primeros es una gran satisfacción, pues es la muestra de que el trabajo está bien hecho. Hemos optimizado los procesos e incorporado nuevas herramientas, pero sobre todo, los buenos resultados son fruto de la implicación y profesionalidad de todos los empleados.

Los excelentes datos en puntualidad no han venido solos, sino que los hemos acompañado con una mejora del producto y servicio que ofrecemos a los clientes en todos los puntos de contacto. En 2017 hicimos público el pedido de 20 aviones A320neo, que se suman a los 16 A350 de nueva generación pendientes de recibir y a los 20 A330 ya recibidos casi en su totalidad. Los nuevos aviones son más silenciosos y eficientes, y por lo tanto respetuosos con el medio ambiente; en el caso de los A330-200 generan un ahorro por avión en torno al 15% de la factura de combustible en comparación con los A340-300 que ya han dejado de operar para la compañía.

Tras la transformación de las cabinas de Business y Turista de largo radio, en 2017 lanzamos una nueva clase intermedia, la Turista Premium. También renovamos nuestra sala VIP de la T4 para los vuelos intercontinentales y hemos renovado uno de nuestros productos más emblemáticos, el Puente Aéreo. Skytrax, empresa independiente que examina la calidad de las aerolíneas, ha sido testigo de esta evolución positiva, y tras una exhaustiva evaluación del servicio, decidió incluirnos en el listado de líneas aéreas con cuatro estrellas. Sin duda, un acicate para seguir mejorando.

En este contexto de cambio y transformación, seguimos fieles a nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente. Colaboramos activamente en proyectos solidarios con entidades como Envera, que este año ha celebrado su 40 aniversario, Mano a Mano, Make a Wish, Sepla-Ayuda, Save the Children, Fundación Integra o Unicef, con quien ya hemos superado los 850.000 euros de recaudación para sus proyectos de protección infantil. Y estamos continuamente buscando áreas de mejora para que nuestra operación sea más respetuosa con el medio ambiente, como el proyecto Zero Cabin Waste, cuyo objetivo es reducir y reciclar los residuos generados a bordo.

Un año más quiero terminar estas líneas mostrando mi reconocimiento a todos los que formamos la familia Iberia, clientes, accionistas, empleados y proveedores. Gracias a vosotros Iberia es cada día una aerolínea más fuerte y responsable.

**Luis Gallego**





## Perfil de Iberia



Hitos



Valores de marca



La Seguridad en todas las operaciones  
son nuestro compromiso con la Excelencia



2017 en cifras



# Hitos

¿Qué ha sido lo más relevante de 2017?

## 90 aniversario

El 28 de junio de 1927 se constituyó Iberia, Compañía Aérea de Transporte. En su 90 aniversario, Iberia hace suyo el lema de Pau Gasol "cada día es el primer día", que concentra valores como el empuje para superar cualquier dificultad, y la humildad y el esfuerzo para, olvidándose de los éxitos cosechados, superarse a sí mismo cada día.



Ver vídeo



La aerolínea más puntual del mundo 2016 y 2017

## Las más puntuales del mundo

Iberia ha sido por segundo año consecutivo la aerolínea internacional de red más puntual del mundo con el 88,97% de los vuelos en hora, según FlightGlobal, la consultora líder en información de vuelos, servicios y aplicaciones de la industria de los viajes. Iberia Express ha sido reconocida como la más puntual entre las compañías de bajo coste por cuarto año consecutivo, con una puntualidad media en 2017 del 91,77%.



Ver vídeo



## Iberia, una aerolínea con 4 estrellas Skytrax

La prestigiosa consultora ha certificado a Iberia en el ranking 4 estrellas de Skytrax tras una auditoría en la que se han evaluado las características y la calidad de servicio de la aerolínea. La consideración de Iberia como aerolínea con 4 estrellas Skytrax reconoce el alto nivel de su producto, calidad de su servicio y atención de su personal.



## Pedido en firme de 20 aviones A320neo

Dentro del pedido de los A320neo realizado por IAG, en 2017 se anunció la asignación a Iberia de 20 aviones A320neo para la renovación de la flota de corto y medio radio, que se incorporarán a la compañía desde el primer semestre de 2018 y hasta 2021. Los nuevos A320neo destacan por la reducción del consumo de combustible, bajos niveles de emisiones y de ruido.



## Iberia aterriza en Basilea

Desde el 26 de marzo de 2017 Iberia ofrece la mejor opción para visitar las regiones de la Alsacia francesa y la Selva Negra alemana. Estos vuelos permiten conectar desde cualquier aeropuerto español y, desde Basilea hacia España, y además las mejores conexiones con los vuelos a latinoamérica.



## IBERIA PUENTE AÉREO



## Nuevo puente aéreo

Iberia relanza el Puente Aéreo con más flexibilidad, más servicios y más opciones de vuelos para elegir. Se mantienen todas las ventajas del anterior Puente Aéreo, y además se incorporan otras para que sea más "Llegar y Volar".



Ver vídeo



Ver vídeo

## Nueva clase Turista Premium

Iberia presentó en 2017 su primer avión con la nueva clase Turista Premium. Mayor separación entre filas, butacas más anchas y más reclinables, y pantallas full HD de 12" son algunas de las ventajas de la nueva Turista Premium.



## Iberia Campus Mantenimiento de Aviones

Iberia y la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid desarrollan conjuntamente un Ciclo de Formación Profesional Dual. El segundo curso de esta formación se desarrollará en las aulas que Iberia Mantenimiento tiene en La Muñoza.



# Hitos

¿Qué ha sido lo más relevante de 2017?

## Nuevo Espacio Premium en el aeropuerto de Madrid



Ver vídeo



**Una experiencia digital:** conexión WiFi ilimitada, muebles con conexiones USB, Smart TV táctil y tabletas que informan sobre los servicios disponibles.

**Espacio para todos y para todo:** zona infantil con televisión, juegos tradicionales y video consolas. Zona de relax con cheslones y seis amplias cabinas de ducha con todas las amenities.

**Restauración con sabor español:** con servicios adaptados a todos los gustos y necesidades.

**Disfruta de lo más premium:** vinoteca con 22 vinos de las más prestigiosas denominaciones de origen españolas.



## Línea aérea oficial WorldPride Madrid 2017

Iberia fue la compañía aérea oficial del WorldPride tras firmar un acuerdo con la Asociación de Empresarios y Profesionales Gays y Lesbianas de Madrid y su Comunidad (AEGAL).



## Transformación digital: una realidad para Iberia



**Cultura digital: de dentro a fuera:** Iberia desarrolla nuevas formas de trabajar a través de metodologías ágiles y herramientas de colaboración que mejoran los puestos de trabajo de sus equipos.

**Cliente y operaciones digitales "siempre conectados":** Iberia quiere ser parte activa de todo el viaje de sus clientes, añadir valor y simplificar, para que la experiencia sea cada vez más sencilla, integrada y personalizada.



Ver vídeo

**Innovación. Nuevo programa de colaboración con start-ups:** Iberia apuesta por la colaboración con start-ups, como herramienta para abrir las puertas del negocio. En esta línea, se lanzó el programa "Hangar 51", la iniciativa de colaboración con start-ups coordinado por IAG.

# Valores de marca

## Qué hacemos y cómo lo hacemos

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

### Afinidad

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

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

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.

# La Seguridad

en todas las operaciones son nuestro compromiso con la Excelencia



La Seguridad ha sido desde sus inicios el reto más importante en Iberia, es el pilar en el que se sustenta nuestra responsabilidad corporativa. Afecta a todas y cada una de las políticas, actuaciones, relaciones y muy especialmente a las personas de forma totalmente transversal.

En materia de Seguridad Operacional no nos podemos conformar con los progresos que indiscutiblemente estamos alcanzado día a día, sino que hemos de mejorar los diferentes indicadores y metas que nos hemos propuesto.

La voluntad de Iberia es llevar la política de seguridad un paso más allá, integrándolo en todos los ámbitos operacionales, pasando así a ser parte estructural y que esto permita mejorar nuestra productividad y competitividad.



Uno de los pilares de la seguridad es el capital humano de la compañía.



Los cursos de formación e información que se han venido impartiendo tanto a tripulantes como a empleados de tierra han dado como fruto una altísima sensibilidad hacia todo lo relacionado con la seguridad, lo que facilita la implantación de las medidas necesarias para alcanzar nuestra meta, **la Excelencia.**

# 2017 en cifras

## Transporte Aéreo

**129** destinos en **48** países. 

Más de **280** destinos adicionales en **76** países  
en código compartido con terceras compañías.

**142** aviones

77 de Iberia, 21 de Iberia Express y  
44 de Iberia Regional / Air Nostrum.

En torno a **600** vuelos diarios

(Iberia, Iberia Express e Iberia Regional/Air Nostrum).

Más de **12.000** vuelos diarios junto con  
las aerolíneas socias de **oneworld**.

Inauguración de **nuevas rutas** desde Madrid  
a Basilea, Cagliari y Cardiff, y entre Barcelona y  
Valencia.

**Ampliación de frecuencias en 43 rutas**

que ya estaban consolidadas, entre ellas: Oslo, Reikiavik,  
Dubrovnick, Hamburgo, Atenas o San Juan de Puerto Rico.

### Nuestra flota

142 aviones



**IBERIA** 

77 aviones



**IBERIA  
REGIONAL**   
**AIR NOSTRUM**

44 aviones



**IBERIA  
EXPRESS** 

21 aviones

**Renovación de flota:** en 2017 se ha incorporado 1 A330-200. En 2018 está previsto incorporar 1 A330-200, 2 A320neo, 2 A350-900 y 2 A320, que forman parte del pedido en firme de hasta 20 A320neo y 16 A350-900 a incorporar hasta 2022.

# 2017 en cifras

## Servicios aeroportuarios

342.397 aviones asistidos, un 0,6% más que en 2016.

170 compañías clientes, en los 29 aeropuertos nacionales en los que trabaja.

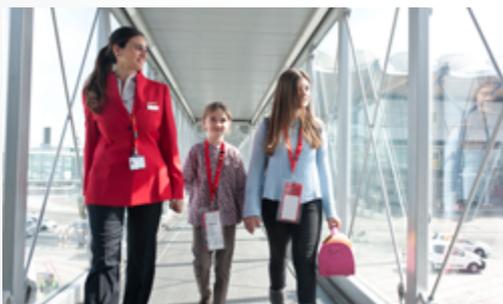
8.696 equipos de tierra, de los que se han renovado ya 58% desde el inicio de renovación de la flota en 2015. El 33% tiene una antigüedad inferior a 8 años, y el 39% de los equipos motorizados son eléctricos, lo que ha permitido una reducción muy significativa de emisiones y una importante reducción del consumo de combustibles fósiles.



Más de 91,2 millones de pasajeros atendidos en todas las escalas de la red nacional, un 3,47% más que en 2016.

Alrededor de 57 millones de maletas transportadas, cifra muy parecida a la del ejercicio anterior.

87.742 menores no acompañados atendidos.



Iberia Airport Services ha renovado las certificaciones ISAGO en los aeropuertos en Madrid, Palma y Málaga, además de conseguir esta máxima cualificación en Seguridad otorgada por IATA en los aeropuertos de Barcelona, Ibiza y Tenerife Sur.



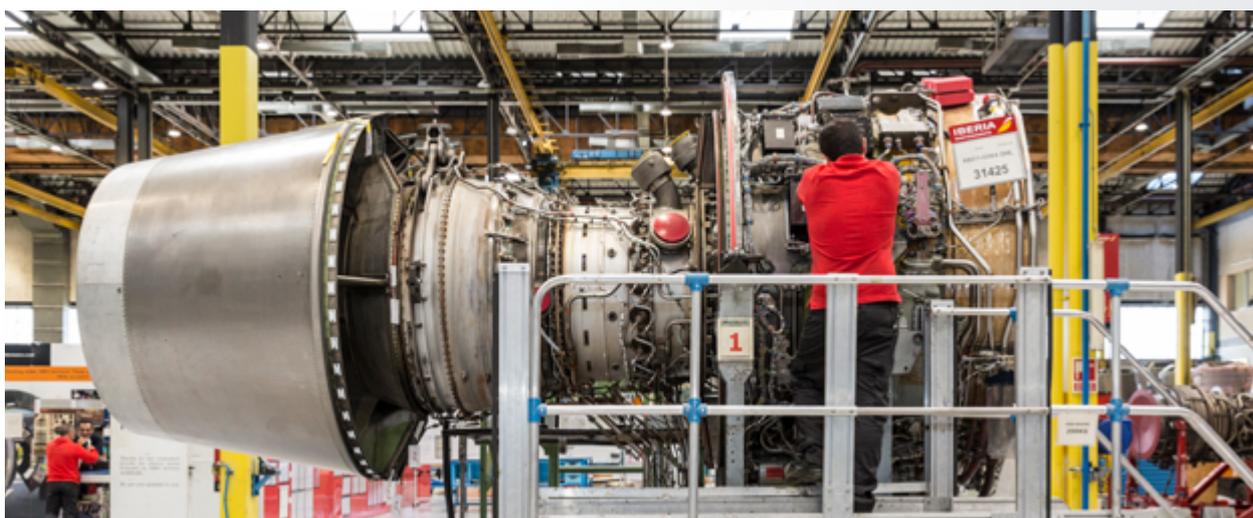
Se ha implementado el sistema BRS (Baggage Reconciliation System) en los aeropuertos de Bilbao y Barcelona, que ya estaba funcionando en Madrid. Esta nueva herramienta mejora la gestión de equipajes y permite la trazabilidad de las maletas desde que el cliente la deposita en facturación hasta llegar al lugar exacto que ocupa en la bodega del avión.



# 2017 en cifras

## Mantenimiento aeronáutico

- 👍 Motores: **151 inducciones**
- 👍 Revisiones de Mantenimiento Mayor: **285**
- 👍 Componentes: reparación de **44.000 componentes** aeronáuticos
- 👍 Revisiones de Mantenimiento en Línea: **688 revisiones A**
- 👍 Otros tipos de revisiones y servicios de Línea (Diarias, Tránsitos, etc.): **26.426**



### Destacamentos de Iberia Mantenimiento:

22 en España, incluidas las bases de Madrid y Barcelona, donde también se puede ofrecer mantenimiento mayor, y 7 en Latinoamérica.

Iberia Mantenimiento avanza en el **proyecto IMS** (IAG Maintenance Strategy) con el objetivo de convertirse en centro de excelencia dentro del Grupo IAG.



Se ha desarrollado para Mantenimiento en Línea la **plataforma digital PERSEO**, desde la que los técnicos pueden gestionar los recursos materiales y humanos disponibles para la asistencia del avión de forma ágil y eficiente. Por otro lado, se ha creado el **programa UP&ROBUST**, con el que optimizar los materiales de utillaje en los hangares, agilizar su localización y reforzar la seguridad.

# 2017 en cifras

## Pertenencia a asociaciones

- Iberia forma parte de **oneworld**, una de las tres alianzas mundiales de compañías aéreas más importantes en sus mercados naturales. Además de Iberia, incluye a American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, LATAM, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Jordanian, S7 Airlines y SriLankan Air, y hasta 30 aerolíneas afiliadas.



La alianza **oneworld** está diseñada para maximizar la oferta a los clientes al proporcionar una mayor cobertura y beneficios de la red.

- 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.



- **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.



- Iberia participa en la Junta Directiva de **Aceta (Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo)**.



- Iberia está también integrada en la **Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA)**.

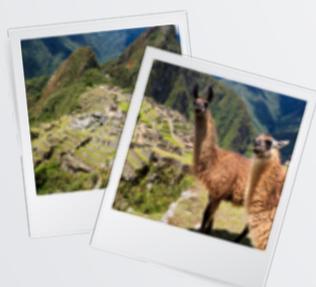


- Iberia (a través de IAG) pertenece, desde su creación en enero de 2016, a **A4E (Airlines for Europe)**, la principal asociación europea de transporte aéreo.



## Negocios conjuntos

**Negocio conjunto Atlántico Norte:** en virtud este acuerdo para la explotación conjunta de las rutas del Atlántico Norte, Iberia, British Airways, American Airlines y Finnair cooperan muy estrechamente, ofreciendo una red conjunta entre América del Norte (Canadá, EE.UU. y México) y Europa (UE, Suiza y Noruega).



**Negocio conjunto Europa-Latinoamérica;** Iberia y LATAM Perú forman parte de un acuerdo conjunto entre Europa y Perú que incluye las rutas Madrid/Barcelona-Lima. Paralelamente, Iberia y LATAM Ecuador forman parte del acuerdo conjunto entre Europa y Ecuador para las rutas Madrid-Quito/Guayaquil.

**Negocio conjunto Europa-Japón:** en octubre de 2016, con el inicio de los vuelos entre Madrid y Tokio, Iberia se unió al acuerdo de negocio conjunto entre Japan Airlines, British Airlines, British Airways y Finnair para las rutas entre Europa y Japón (Siberian Joint Business).



# 2017 en cifras

## Certificaciones

Certificación	Alcance	Entidad certificadora
Verificación Gases Efecto Invernadero	Operaciones vuelo y tierra	AENOR
Marca AENOR N	Medición y seguimiento de la calidad del servicio	AENOR
Madrid Excelente	Excelencia en la gestión	AENOR
Certificaciones mantenimiento aeronáutico	Agencias nacionales e internacionales (EASA, FAA, etc.)	Organismo competente
Iberia Servicios Aeroportuarios: Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, ISO 9.001 e ISO 14.001	Actividad de las 29 escalas de la red nacional de aeropuertos	AENOR



✈ Iberia ha superado con éxito el Servicio "Content Index" para su Memoria de Sostenibilidad 2017

## IAG e IB Express



**International Airlines Group** es uno de los grupos de aerolíneas más grandes del mundo, con 547 aviones que operan a 268 destinos y transportan alrededor de 105 millones de pasajeros cada año. ➔

Es la empresa matriz de Aer Lingus, British Airways, Iberia y Vueling, IAG Cargo, Avios e IAG GBS. Es el tercer grupo más grande de Europa y el sexto del mundo en términos de ingresos.



Participada al 100% por Iberia. **Iberia Express** se ha consolidado como la aerolínea low cost más puntual del mundo por cuarto año consecutivo. En la actualidad la compañía tiene una flota de 21 aviones y vuela a 44 destinos, 16 nacionales y 28 internacionales. ➔



# 2017 en cifras



## Resultados económicos

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG **ascendió a 376 millones de euros**, lo que supone un **incremento de 105 millones** de euros respecto al ejercicio anterior, alcanzando un **margen operativo del 7,7%**.

Valor económico directo generado (M de €)	2017**
Ingresos explotación recurrentes	4.387
Ingresos explotación (incluyendo no recurrentes)	4.575
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	0*

\* 1,5 millones recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 2 millones de deducciones de I+D+i, y préstamos subvencionados por importe de 0,7 millones de euros.



Valor Económico Distribuido (M de €)	2017**
Gastos de operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.443
Gasto total salarios y beneficios de empleados	1.119
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	20
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	185
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	350
Impuestos liquidados	742
Donaciones (monetarias)	0,18
Inversiones comunitarias	0



Valor Económico Distribuido (M de €)**	España	Resto de Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	3.945	124	336	38
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	1.104	2	12	1

Valor Económico directo generado (M de €)**	España	Resto de Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	2.418	800	1.037	132
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	2.606	800	1.037	132

# 2017 en cifras

## Actividad

En 2017, el **coeficiente de ocupación de Iberia se situó en el 84,1%**, con una mejora de **2,2 puntos** respecto al año anterior.

La evolución de los principales indicadores		2015	2016	2017	% 2017 vs 2016
PKT (millones)	Pasajeros-Kilómetro-Transportados (Demanda)	48.569	51.071	54.967	+7,6
AKO (millones)	Asiento-Kilómetro-Ofertados (Oferta)	59.878	62.300	65.325	+4,9
TKT carga (millones)	Tonelada-Kilómetro-Transportada (Demanda)	1.057	1.094	1.106	+1,1



Mercado	Nº de destinos en 2017
Europa	61
Doméstico	32
Latinoamérica	20
África y Oriente Medio	9
Extremo Oriente	2
Estados Unidos	5

- De media, Iberia realiza 241 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 26% de la actividad total (también medida en AKO producidos). El líder en el mercado, con una cuota del 30%, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.
- Respecto a la presencia en el hub de Madrid, el 38% de la actividad total del aeropuerto (medida en AKO) corresponde a Iberia.
- Al igual que en 2016, la mitad de la producción de Iberia, medida en asientos-kilómetro-transportados (AKO), es dedicada a vuelos con origen o destino en Latinoamérica.

## Gestión de la innovación



Iberia considera la inversión en I+D+i un valor diferencial y estratégico, por ello invierte importantes recursos en proyectos con un fuerte componente tecnológico, con el objetivo de la mejora progresiva de su actividad y la creación de nuevos servicios.

Desde el punto de vista de la financiación pública, el proyecto FULCO ha sido financiado con 781.042,19 € en forma de préstamo bonificado, con un tramo no reembolsable de más de 150.000 euros para un presupuesto aprobado de 1.231.151,00 €, para desarrollar nuevas funcionalidades del NDC (New Distribution Capability). Este proyecto pionero del sector fue creado en 2015 por Iberia y aprobado por IATA, y ha supuesto la creación de un nuevo protocolo de comunicaciones internacional entre agencias de viajes y aerolíneas, con el que poder dar más información con una mayor fiabilidad en el menor tiempo posible.

# 2017 en cifras

## Calidad del servicio

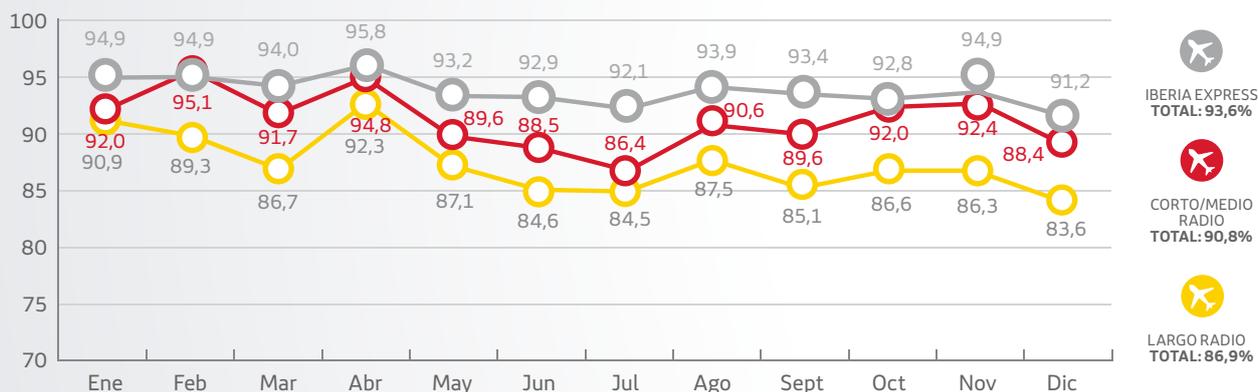
La aerolínea más puntual del mundo 2016 y 2017

### Puntualidad

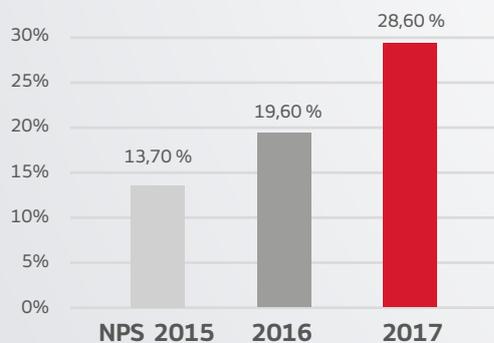
Según FlightGlobal, en 2017 **Iberia ha sido la aerolínea internacional de red más puntual del mundo con el 88,97 por ciento de los vuelos en hora**. Iberia también ha sido reconocida como la aerolínea más puntual de Europa, con una puntualidad media en los vuelos a esta región del 89,54 por ciento. La aerolínea repite en ambos casos la primera posición por segundo año consecutivo.

Asimismo, **Iberia Express ha sido la aerolínea de bajo coste más puntual del mundo, con el 91,77 por ciento de los vuelos en hora**. Se trata de la cuarta vez consecutiva que la low cost ocupa la primera posición en el ranking mundial.

#### Puntualidad de salida en 2017



### Compromiso con la Satisfacción (NPS)



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.

La percepción de nuestros clientes sigue mejorando año tras año, los principales factores que han tenido un impacto positivo en el resultado de recomendación en 2017 han sido la puntualidad, la renovación de la flota de largo radio, la nueva cabina Turista Premium, la renovación de la Sala VIP Velázquez y las nuevas funcionalidades de la app de Iberia.

**Reclamaciones** En 2017 han disminuido el volumen de reclamaciones entrantes de clientes en un 6,6%.



# 2017 en cifras

## Plantilla

### Desglose de plantilla por colectivos

Colectivo	Nº de personas	Edad media	Antigüedad media
Tierra Nacional	11.693	44,6	16,06
Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)	3.091	44,65	18,57
Pilotos	1.250	46,13	17,28
Personal local	345	46	13,61
Espanoles fuera del territorio nacional	14	45,07	18,21
<b>TOTAL</b>	<b>16.393</b>	<b>44,75</b>	<b>16,58</b>

### Desglose de plantilla por área de negocio

Área de negocio	Tierra	Vuelo	Total
Corporativa	484		484
Transporte aéreo	1.559	4.341	5.900
Aeropuertos	7347		7.347
Mantenimiento	2.662		2.662
<b>TOTAL</b>	<b>12.052</b>	<b>4.341</b>	<b>16.393</b>

### Evolución de plantilla

2015	2016	2017
16.564	16.283	16.393

**Número total de contratos fijos firmados 459**

**de los cuales conversión eventuales a fijos 284**

La plantilla de Iberia en 2017 ascendió a **16.393** personas de las cuales el **90%** son empleos de **contrato fijo**.

### Salario mínimo IB vs interprofesional

Salario mínimo interprofesional*	9.906 €
Salario mínimo Iberia	14.783 €
<b>Salario medio Iberia:</b>	<b>47.338 €</b>

### Plantilla por tipo de contrato

	Nº de personas
Fijo de jornada regular	11.441
Fijo a tiempo parcial	1.613
Fijo discontinuo	112
Fijo de jornada irregular	1.565
Temporal	1.662
<b>TOTAL</b>	<b>16.393</b>

Los empleados con contrato eventual disfrutaban 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).

El salario medio en Iberia es **cinco veces superior** al salario mínimo interprofesional.

\*Fuente: Real Decreto Salario Mínimo Interprofesional 2017 (BOE num 292 sábado 3 diciembre 2016)

# 2017 en cifras



## Diversidad e igualdad de oportunidades

### Diversidad por sexo > Desglose de la plantilla por cualificación y género en 2017

	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL	%
Alta Dirección	4	10,8%	33	89,2%	37	0,2%
Grupo Superior de Gestores y Técnicos	397	46,1%	465	53,9%	862	5,3%
Cuerpo general administrativo	2.861	69,4%	1.259	30,6%	4.120	25,1%
Servicios auxiliares	407	9,5%	3.893	90,5%	4.300	26,2%
Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	31	1,4%	2.142	98,6%	2.173	13,3%
Otros	207	37,0%	353	63,0%	560	3,4%
<b>Total Tierra</b>	<b>3.907</b>	<b>32,4%</b>	<b>8.145</b>	<b>67,6%</b>	<b>12.052</b>	<b>73,5%</b>
Pilotos	68	5,4%	1.182	94,6%	1.250	7,6%
Tripulantes cabina pasajeros	2.180	70,5%	911	29,5%	3.091	18,9%
<b>Total Vuelo</b>	<b>2.248</b>	<b>51,8%</b>	<b>2.093</b>	<b>48,2%</b>	<b>4.341</b>	<b>26,5%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6.155</b>	<b>37,5%</b>	<b>10.238</b>	<b>62,5%</b>	<b>16.393</b>	<b>100%</b>

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

	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres	% Hombres
<30	262	824	1.086	24%	76%
30-50	4.206	6.196	10.402	40%	60%
>50	1.687	3.218	4.905	34%	66%
<b>TOTAL</b>	<b>6.155</b>	<b>10.238</b>	<b>16.393</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>

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.

### Diversidad en puestos de gestión

	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	0	8	8
Director	4	26	30
Senior Manager	18	40	58
Manager M1	45	71	116
Manager M2	34	78	112
Especialistas	66	84	150
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>308</b>	<b>475</b>

### Número de trabajadores acogidos a Reducción de Jornada por Guarda Legal en 2017

	Mujeres	Hombres	Total
Tierra	814	471	1.285
Vuelo	1.069	518	1.587
TCP	1.041	238	1.279
Pilotos	28	238	266

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 2017 **se acogieron 4.417 trabajadores**.

# 2017 en cifras

## Diversidad e igualdad de oportunidades

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

### Diferencias salariales categorías fuera convenio %\*

Senior Manager	6,93%
Manager M1	-1,74%
Manager M2	-0,44%
Especialistas	-8,32%

\*% Diferencia salarial promedio mujeres/hombres

### Porcentaje de afiliación sindical a través de nómina

Tierra	61,60 %
TCP	32,93 %
Pilotos	100 %

### 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.



## 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.

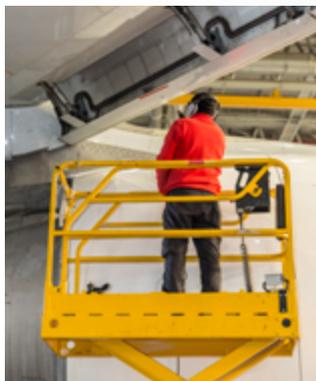
**envera.**  
COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD FUNCIONAL

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.



# 2017 en cifras



## Seguridad y Salud

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.

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. Un elemento clave para la gestión de programas de prevención es la **coordinación de actividades empresariales**.

Nº de comités de seguridad y salud laboral	19 comités + 1 Comité Intercentros
Nº de delegados de prevención	88 (70 DP con comité + 12 DP sin comité + 6 DP intercentros)
% de los trabajadores representados en comités	100%
% tasa de absentismo por accidentes laborales	0,62% Tot. Iberia; 0,71% Tierra; 0,34% Vuelo
% siniestralidad frente al 2016	-20,5%
Sanciones económicas por incumplimiento leyes de prevención	4

	Hombres	Mujeres
Número de días de baja por accidentes laborales o in itinere	22.772	11.157
Número de accidentes mortales	2*	0
Número de accidentes graves	2**	0
Número de accidentes leves	707	296

\*Se han producido 2 accidentes mortales in itinere / \*\* Se ha producido 1 accidente muy grave in itinere



### Formación en Prevención de Riesgos Laborales 2017

Número de cursos impartidos	306
Número de alumnos	22.270
Horas de formación en PRL por empleado	1,6

En Iberia, todos los puestos de trabajo cuentan con la preceptiva evaluación de riesgos, y los trabajadores son formados e informados de los riesgos existentes así como de las medidas preventivas aplicables.

# 2017 en cifras

## Formación

En 2017 continuamos con la **Escuela de Formadores**, dando formación a 56 nuevos formadores, y 31 formadores pasaron por el Programa de Desarrollo. Se puso en marcha la formación de **Project Management Training**, más de 160 alumnos recibieron esta formación.

Nuevo programa de formación orientado a concienciar a la estructura de la organización sobre su rol e importancia en los procesos de **Prevención de Riesgos Laborales**.



700 personas de todas las áreas de la compañía han pasado por el **Programa de Office 365**, vinculado a las iniciativas de digitalización de la compañía.

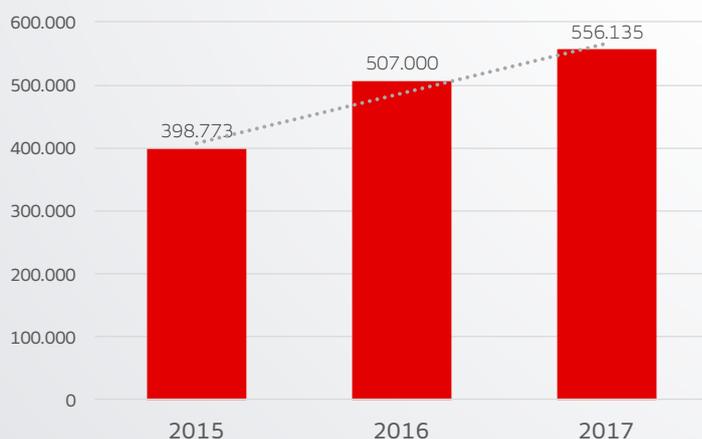
442 personas han recibido formación presencial en **ciber seguridad**.

Potenciamos los programas de formación *e learning* en habilidades: **negociación y liderazgo**. Estos programas se distribuyen dentro de itinerarios formativos por áreas en función de sus necesidades.

Hemos modernizado la función de la formación mediante **sistemas más efectivos de detección de necesidades formativas** que garanticen cubrir necesidades y llegar a todos.



### Evolución horas totales de formación



Ver vídeo

# 2017 en cifras



## Formación



El promedio de horas de formación por empleado ha sido de 33,4 horas.



916 programas formativos diferentes y 12.475 grupos formativos diferentes.



243.805 sesiones formativas en total.

### Promedio horas formación por categoría laboral

GSGT	30,6
Pilotos	66,7
TCP	15,5
Técnicos	41,2
Administrativos/Serv Aux	36,1

### Formación por sexo

	Hombres	Mujeres
Número de Alumnos	95.111	56.897
Horas / Alumno	300.769	178.552
Horas / Monitor	39.485	16.688

### Formación Presencial y on-line

	2016	2017
Presencial	70%	57%
e-learning	27%	39%
on the job	3%	4%



# 2017 en cifras

## Selección y talento

### Selección

**187 procesos de selección resueltos durante 2017**, las vacantes cubiertas han aumentado en un 27% respecto al año anterior. Estos resultados son coherentes con el momento de crecimiento de la compañía.

El número de procesos de selección externa ha aumentado un 40% frente al año anterior, para cubrir todas las vacantes necesarias para la producción sobrecargos, Pilotos y TCP.



### Talento

Periódicamente se realizan **evaluaciones del rendimiento y del talento** tanto para todas las personas que ocupan puestos clave en la compañía, como para las personas de convenio de tierra.

Por otro lado, en 2017 se ha lanzado una evaluación específica para cubrir los requerimientos de AESA para todo el personal de tierra con responsabilidades en la seguridad y la calidad de las operaciones necesarias para la producción.

### Becas

En 2017 casi se han duplicado las becas gestionadas para dar apoyo a proyectos del negocio (60 becarios universitarios en toda la compañía), el programa **IB Graduate Experience** tiene una gran demanda tanto internamente como solución, como externamente como oportunidad de aprendizaje.

Destaca la aportación del **Campus Iberia Mantenimiento**, con 60 becas de Formación Profesional en distintas modalidades durante 2017.





**IBERIA**



Junto a K68  
Next to K68

Caras Puertas K62 - K98

Caras Puertas J58 - J59





## Gobierno y grupos de interés

- Estructura de gobierno IAG-Iberia
- Grupos de interés
- Gestión de riesgos del negocio
- Ética e integridad
- Auditoría interna y externa
- Comité de cumplimiento normativo
- Normas de la competencia
- Cumplimiento de la normativa europea de derechos de pasajeros
- Política anticorrupción
- Derechos humanos

# Estructura de gobierno IAG-Iberia



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.

Entre las múltiples funciones del Consejo de Administración, tanto el de IAG como el de Iberia, figuran la aprobación del plan de negocio y los presupuestos, 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, directamente y a través de los reportes efectuados por las Comisiones de Auditoría.

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.

<b>Datos de diversidad en IAG en el año 2017</b>	<b>Nº consejeros</b>	<b>Nº consejeros no ejecutivos</b>	<b>Nº mujeres</b>
Consejo de Administración del Grupo IAG	12	10 (84%)	3 (25%)
Consejo de Administración de Iberia	9	4 (44%)	2 (24%)



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.



# Grupos de interés

Profundizar en la relación con nuestros grupos de interés es uno de los objetivos del **Plan de Sostenibilidad** que está desarrollando la compañía.



Desglose	Objetivo	Canales de Comunicación	Análisis Materialidad
<b>Ciudadanos</b> Clientes de la línea aérea, servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico.	Lograr la satisfacción del cliente con nuestros servicios. Garantizar la sostenibilidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones comerciales.</li> <li>- Oficinas de atención al cliente.</li> <li>- Iberia.com</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Call centers.</li> <li>- Gestión de reclamaciones.</li> <li>- Eventos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas con principales gestores del servicio al cliente.</li> <li>- Análisis de reclamaciones.</li> </ul>
Asociaciones de líneas aéreas y alianzas.	Defender los intereses comunes dentro de la industria del transporte aéreo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación directa en estas asociaciones.</li> <li>- Grupos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de materialidad IATA.</li> </ul>
<b>Sociedad</b> Medios de comunicación y sociedad en general.	Mantener una permanente interacción con los medios de comunicación. Informar e interactuar de forma instantánea con la comunidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Notas de prensa.</li> <li>- Web corporativa.</li> <li>- Entrevistas y encuentros con periodistas.</li> <li>- Relaciones institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas con gestores de Comunicación externa.</li> <li>- Estudios del Centro de Investigaciones Sociológicas.</li> <li>- Análisis Merco, Madrid Excelente y FTSE4Good.</li> </ul>
Medio ambiente	Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual IAG.</li> <li>- Informe RC Iberia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación aplicable.</li> <li>- Auditorías externas.</li> <li>- Resultados de materialidad interna y externa.</li> </ul>
ONG y entidades sociales.	Colaborar de manera activa en organizaciones, especialmente aquellas relacionadas con nuestros empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canal de comunicación RSC.</li> <li>- Web corporativa.</li> <li>- ONG vinculadas.</li> <li>- Información voluntariado (Intranet).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de peticiones de ONG y fundaciones.</li> </ul>
<b>Regulador</b> Administraciones públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	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"> <li>- Grupos de trabajo.</li> <li>- Auditorías externas.</li> <li>- Comunicados específicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principales aspectos de la regulación aplicable.</li> </ul>
<b>Empleados</b> Empleados	Contribuir al desarrollo profesional y al bienestar de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación internos.</li> <li>- Reuniones periódicas de los directivos con empleados.</li> <li>- Canal de denuncias.</li> <li>- Buzón de sugerencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta interna de materialidad.</li> <li>- Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>

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.

Desglose	Objetivo	Canales de Comunicación	Análisis Materialidad
<b>Proveedores</b> Proveedores y subcontratistas	Garantizar procesos de contratación transparentes y mantener una relación que aporte valor a todas las partes. Establecer y potenciar los criterios de compra responsable.	- Sistemas de gestión de proveedores.	- Entrevistas con gestores de contratación de servicios.
<b>Accionistas</b> - Accionistas del Grupo IAG. - Analistas de mercado.	Transmitir de manera transparente toda la información corporativa y financiera relevante. Cumplir las obligaciones de gobierno corporativo.	- 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.	- Criterios de inversión responsable. - Principales aspectos tratados en Junta de Accionistas. - Funciones de Gobierno Corporativo dependientes del Consejo de Administración.



# 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, cuenta tanto con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG, como con la Comisión de Auditoría de Iberia, constituida, en cumplimiento de la normativa aplicable, en 2017.



Las funciones principales de las mismas son las de:

- (I) supervisar la eficacia y revisar periódicamente los sistemas de control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de las diferentes empresas del grupo,
- (II) servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores externos,
- (III) emitir opinión sobre la independencia del mismo o
- (IV) supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.

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**. Además, en el caso de la Comisión de Auditoría de Iberia, coordina su actividad con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG



## Ética e integridad



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.

Las obligaciones de los consejeros vienen determinadas en el reglamento del Consejo de Administración y en los Estatutos Sociales de IAG e Iberia. En el Informe Anual de Cuentas se analiza su cumplimiento

Al igual que en el ejercicio anterior, en 2017 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.

→ 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.



## 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 Comisión de Auditoría de Iberia, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad.

## Comité de cumplimiento normativo

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.



## 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.



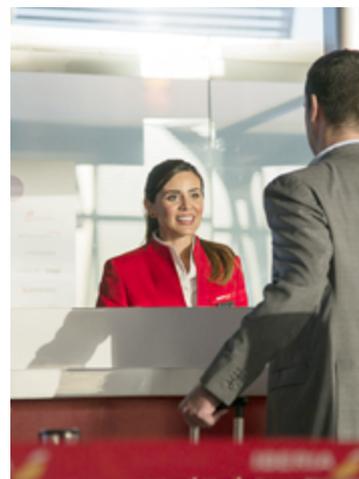
## Cumplimiento de la normativa europea de derechos de pasajeros



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 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.



## Compras responsables

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

En el proceso de licitación establecido se incluye un cuestionario donde se evalúan aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y políticas y normas laborales, revisados por el área de contratación. 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, y 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 2017 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.

# Política anticorrupción

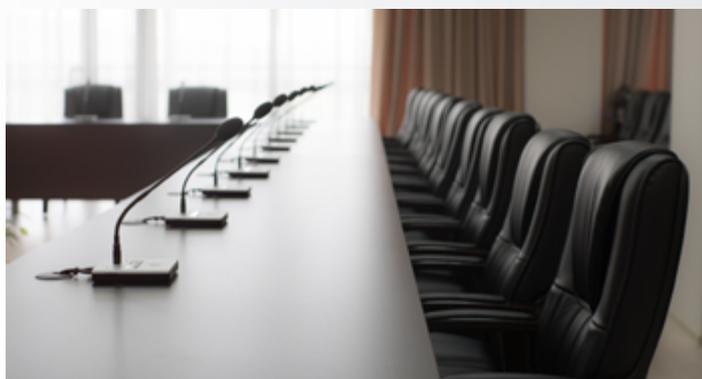
Iberia integra su lucha contra la corrupción y el soborno dentro del **programa de Prevención de Delitos**.



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.

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.



**En 2017 Iberia realizó procesos de due diligence a 212 terceras partes.**

# Derechos humanos



En 2017 IBERIA se ha adherido a la declaración de IAG sobre esclavitud moderna. Aplicable a todas las personas que trabajan para nosotros o en nuestro nombre, recoge la política de tolerancia cero con cualquier forma de esclavitud moderna.

Dicha política es comunicada a todos nuestros proveedores, contratistas y socios al comienzo de nuestra relación comercial con los mismos y se refuerza, en su caso, en el desarrollo de dichas relaciones comerciales.







## Desempeño sostenible



- Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial
- El valor de la sostenibilidad
- Adhesión a iniciativas
- 2017, Año Internacional del Turismo Sostenible
- Principales proyectos sociales 2017
- Principales proyectos ambientales 2017
- Indicadores ambientales



# Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial

Iberia está comprometida con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas en 2015**, y desarrolla iniciativas que contribuyen directa o indirectamente, a la consecución de todos ellos.

 Ver vídeo

El principal objetivo medioambiental de la compañía es realizar un **crecimiento sostenible y eficiente**, cumpliendo con el objetivo marcado por IATA de aumentar la eficiencia de combustible en un 1,5% anual.

En el ámbito social, la estrategia de Iberia está dirigida a apoyar la **infancia desfavorecida y la salud infantil, la asistencia en situaciones de emergencia humanitaria** en destinos operados por la compañía y la **integración de colectivos en riesgo de exclusión**.



**rsc<sup>2</sup>**  
Indicador del valor de la responsabilidad social



## **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



## El valor de la sostenibilidad

**Las actuaciones sostenibles generan un valor compartido por la compañía y por la sociedad**, por una lado se mejora la competitividad de la compañía y al mismo tiempo se ayuda a mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que opera.

Para medir el valor de la Responsabilidad Social en la organización, Iberia ha implantado la **herramienta de medición "rsc2"**. Esta innovadora herramienta ha sido diseñada fruto de la colaboración entre Fundación Seres y McKinsey & Company, y permite analizar tanto el retorno económico como el impacto social de los proyectos.





## 2017, Año Internacional del Turismo Sostenible

Durante el año 2017 Iberia mostró su apoyo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) en las celebraciones del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, promoviendo y difundiendo los mensajes de la **campaña "Viaja. Disfruta. Respeta"**, y la Guía de consejos prácticos para el viajero responsable.



**2017**  
**AÑO INTERNACIONAL DEL TURISMO SOSTENIBLE PARA EL DESARROLLO**



Ver vídeo



## Adhesión a iniciativas



- 
 Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Iberia junto con otras 13 empresas del sector turístico, participa en el grupo de trabajo "Turismo responsable", que coordinan la Organización Mundial del Turismo y la Red Española de Pacto Mundial.
- 
 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- 
 Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.
- 
 Principios de buen gobierno corporativo de la OCDE.
- 
 Programa de Empresas por una sociedad libre de violencia de género, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- 
 Código ético mundial para el turismo de la Organización Mundial del Turismo.
- 
 Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, CITES.
- 
 Declaración de United for Wildlife Transport Taskforce Buckingham Palace.

# Principales proyectos sociales 2017

## ✓ Aula Iberia en Guatemala

Iberia y su ONG Mano a Mano han inaugurado el "Aula Iberia" en San Martín Jilotepeque, Guatemala, la **única escuela de secundaria para todas las comunidades de la región**. Este **proyecto de escolarización orientado a la inserción laboral** servirá para dar mayor acceso a la educación secundaria en las materias de computación, hostelería y ebanistería en una comunidad formada por unas 700 personas y en la que la mayoría de sus integrantes tienen un acceso muy limitado a cualquier tipo de estudios.



## ✓ Ayuda humanitaria a Puerto Rico

**Siempre que un desastre afecta a uno de los destinos de Iberia, la compañía ofrece su ayuda.**

Tras los huracanes Irma y María, ocurridos en el caribe en septiembre de 2017, y en colaboración con la ONG Mano a Mano, Iberia envió a Puerto Rico 9 pallets con 1.656kg de ayuda humanitaria.

## ✓ Envera

**Creada en 1977 por empleados de Iberia con hijos con necesidades especiales, 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.

Con el apoyo y compromiso de Iberia, **Envera atendió en 2017 a 1.500 personas** con diversidad funcional, dispone de **330 plazas en servicios asistenciales**, y en sus centros especiales de empleo **trabajan 468 personas con discapacidad.**

**envera.**



## ✓ Fundación Sepla Ayuda

Iberia colabora con esta fundación en su objetivo de **ayudar a las personas necesitadas, en especial menores de edad a recibir alimentación, educación y asistencia sanitaria.**



## ✓ Fundación Integra

Desde 2016 Iberia, empresa patrona de Fundación Integra, colabora dando **oportunidades de trabajo a mujeres víctimas de violencia de género y personas que se encuentran en exclusión social severa.**



En 2017 Iberia ha realizado las primeras contrataciones ofreciendo empleos en Madrid, Barcelona e Ibiza. En 2017, Iberia ha comenzado a realizar **acciones de voluntariado, impartiendo talleres de formación pre-laboral en Madrid a personas en exclusión y mujeres víctimas de violencia de género.** Además, y con motivo del Día Internacional contra la violencia de género, Iberia se sumó a la **campaña de sensibilización** puesta en marcha por Fundación Integra.

## ✓ Save the children

Iberia apoya la labor de Save the Children en su **proyecto "Institutos Construyendo Paz", que enseña herramientas para la vida a los niños de escuelas secundarias de Ciudad de Guatemala.**

Este programa, que está obteniendo unos resultados muy positivos desde que se iniciara en 2014, tiene como objetivo llegar a 7.000 niños y adolescentes antes de finales de este año.



## Unicef ✓

Iberia colabora desde el año 2013 con UNICEF Comité Español y Amadeus, con el objetivo de contribuir a garantizar el cumplimiento de los derechos de todos los niños y niñas del mundo. Lo hicimos poniendo en marcha un proyecto de microdonativos, que funciona gracias al compromiso de nuestros clientes con esta fantástica iniciativa.

**Desde el inicio del acuerdo los clientes de IBERIA han donado más de 850.000 euros que han mejorado la vida de miles de niños y niñas.** Los fondos recaudados a través de esta iniciativa han sido destinados a proyectos de vacunación en Malí, Angola y Cuba.



# Principales proyectos sociales 2017




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

En 2017, **20 niños junto con sus familias viajaron con Iberia para cumplir su ilusión.**



Ver vídeo

## ✓ Juegaterapia



Iberia colabora con la Fundación Juegaterapia para apoyar la lucha contra el cáncer infantil.

En el año 2017, **se vendieron 1.840 muñecos baby pelones a bordo de los aviones de Iberia**, cuya recaudación fue destinada íntegramente a la fundación para sus proyectos en hospitales infantiles y o para investigación del cáncer infantil.



Ver vídeo



## Fundación Reina Sofía ✓

Iberia se ha unido a esta fundación para **sensibilizar a la sociedad frente a la enfermedad del Alzheimer** y colaborar con esta institución en el logro de sus objetivos, para que puedan seguir prestando un servicio ejemplar a quienes más lo necesitan.



## ✓ Plan de Diversidad

Iberia es consciente de la importancia que tiene **la correcta gestión de la diversidad, como objetivo socialmente justo y económicamente rentable.**

Siguiendo las directrices marcadas por IAG, Iberia ha incluido la gestión de la diversidad como un proyecto transversal, como elemento estratégico dentro de la compañía. La puesta en marcha del "Plan de Acción para la Gestión de la Diversidad" se convertirá en la hoja de ruta a corto y largo plazo en este ámbito."

# Principales proyectos ambientales 2017 O<sub>2</sub>

## Zero Cabin Waste



Iberia junto con Biogas Fuel Cell (BFC), ESCI-UPF, Ecoembes, Ferrovial y Gate Gourmet (GG), lidera este proyecto con el fin de **mejorar la gestión de los residuos tanto reciclables como orgánicos**, derivados del servicio de catering de los aviones.

Se trata de un **proyecto pionero en el sector aéreo**, que tiene previsto desarrollarse desde septiembre de 2016 hasta enero de 2019, y que tiene por **objetivo la reducción y la recuperación del 80% de los residuos que se generan en las cabinas de sus vuelos**.



Ver vídeo



## Renovación de flota

La incorporación de los **Airbus A-330-200** que se utilizan en rutas internacionales de largo radio, aparatos que cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, **se genera un ahorro final por avión 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**.



## Renovación equipos tierra

En Iberia continuamos renovando nuestra flota de equipos de asistencia, desde el año 2015 hemos renovado más del 50 % de nuestros equipos motorizados.

Destaca la prioridad que se está dando a los vehículos más sensibles con el medio ambiente. **El 39 % de los vehículos motorizados utilizados para dar servicio a aviones y pasajeros en los aeropuertos españoles donde prestamos servicios, ya son eléctricos**. En la Terminal de Carga de Madrid, ya se han sustituido todos los elevadores y tractores por vehículos de cero emisiones.



# Principales proyectos ambientales 2017



## Medidas operativas de reducción de emisiones



- ✈ **Procedimientos SETI (Single Engine Taxi In) y SETO (Single Engine Taxi Out)**, las cuales consisten en hacer el rodaje o taxi con un solo motor. En 2017, mediante la realización de este tipo de operaciones, **se evitaron emitir más de 5.000 toneladas de CO<sub>2</sub>**.
- ✈ **Reducción del uso 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.
- ✈ 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;
- ✈ Y en el **uso de combustible alternativo**, mediante la mejoras en la política de aeropuertos alternativos más cercanos, siempre que las condiciones operacionales lo permiten.

## Documentación electrónica de vuelo



El **Electronic Flight Bag (EFB)** implantado a bordo de los aviones de corto y medio radio en diciembre de 2015 supuso el primer paso en la incorporación de futuras mejoras tecnológicas que nos facilitarán el manejo de información durante el vuelo, garantizando el mejor uso de los recursos disponibles.

La utilización de estos dispositivos a bordo nos aporta muchas ventajas desde el punto de vista operativo, así como desde el punto de vista de **ahorro de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>, debido a la reducción de peso por la desaparición de las carteras de documentación en las cabinas**. A lo largo de 2018 se empezará a implantar también en aviones de largo radio.



Ver vídeo

## Sistema de pintura "ecológica" de aviones



Desde el año 2013 Iberia utiliza un nuevo sistema de pintura de aviones que **requiere un 30% menos de pintura, mejora la aerodinámica del avión y, con ello, reduce el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>**.



Iberia fue una de las primeras aerolíneas en utilizar este nuevo sistema de pintura que permite ahorrar un 30 % de materiales y tiempo al no requerir más que una única capa de pintura, siendo más eco-eficiente. Esta pintura es más limpia, al no ser necesario realizar lavados tan frecuentes del avión. **La mayor limpieza también repercute en las mejoras de aerodinámica y, por tanto, en el menor consumo de combustible.**

# Principales proyectos ambientales 2017



## Aproximaciones “verdes” en el aeropuerto de Londres



Desde el 2013, Iberia aplica el procedimiento Continuous Descent Approach (CDA) o aproximaciones en descenso continuado, también llamadas verdes, en sus aproximaciones al aeropuerto de Heathrow.

La aplicación de **este tipo de maniobra ha demostrado su eficacia en la reducción de emisiones atmosféricas, de consumo de combustible y reducción de ruido**. En 2017, Iberia alcanzó el objetivo de realizar este procedimiento en más del 80% de los vuelos de Madrid a Londres, y consiguió una mejora de casi 9 puntos en las aproximaciones al aeropuerto de Heathrow (LHR) en comparación con el año 2016.

## Proyecto para la producción de biocombustible a partir de microalgas

Iberia participa con AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) y la empresa AlgaEnergy en un proyecto para la **producción de biocombustible a partir de microalgas**. El centro **investiga, experimenta con y encuentra la manera de mejorar las tecnologías de captura de CO<sub>2</sub> y el cultivo de microalgas, que se utiliza para producir biomasa, de la que a continuación se obtienen biocombustibles**. La planta puede producir entre 3 y 4 toneladas de biomasa al año una hectárea de algas captura la misma cantidad de CO<sub>2</sub> que 33.000 árboles en 22 hectáreas).

Iberia utiliza su Planta de tratamiento de aguas de La Muñoza para su posterior uso como alimento para el cultivo de estos organismos. En un futuro próximo Iberia también suministrará CO<sub>2</sub> a la planta desde sus instalaciones de prueba de la bancada del motor en las inmediaciones. El objetivo final de esta participación es promover la producción de biocombustibles que ayuden a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas durante la operación de la flota de Iberia.

## Conservación animal



En relación con **proyectos de conservación animal**, el Grupo IAG apoya desde el 2013 un **proyecto de reintroducción del águila pescadora (*Pandion haliaetus*) en España**, lugar en el que su presencia ha descendido considerablemente en las últimas décadas.

Desde el 2013 hasta el 2017, un total de 60 águilas pescadoras han sido transportadas por el Grupo para su posterior puesta en libertad en la Reserva de la Biosfera de Urdaibai. El último envío se realizó en Julio de 2017, transportándose 12 polluelos de águilas pescadoras de Reino Unido a España.





Carta del Presidente



Perfil de Iberia



Gobierno y grupos de interés



Desempeño sostenible



Materialidad

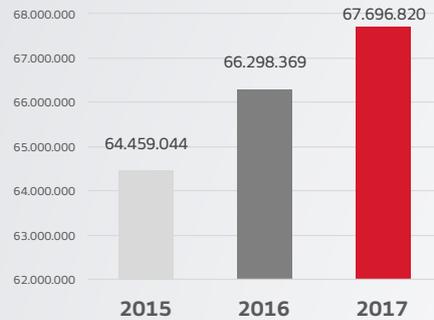


Anexo - Indicadores GRI

# Indicadores ambientales

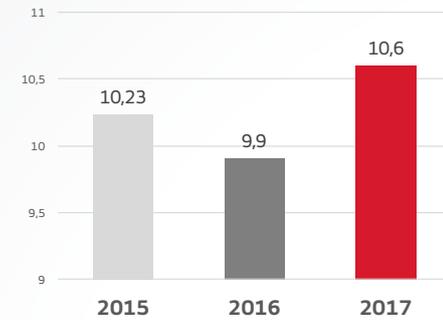


## Consumo de energía interno total (Gj)

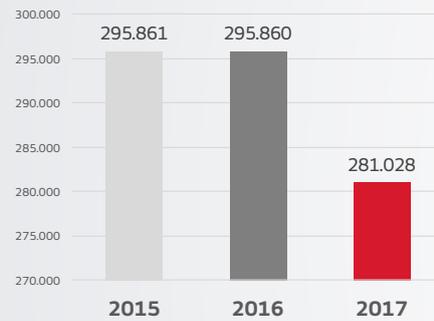


El 98,9% de la energía es consumida en las operaciones vuelo, que utilizan como fuente de combustión el queroseno de aviación (Jet-A1). El resto de energía es consumida en las operaciones en tierra, consumos de energía eléctrica, gas natural y diferentes tipos de gasóleo.

## Edad media de flota (años)

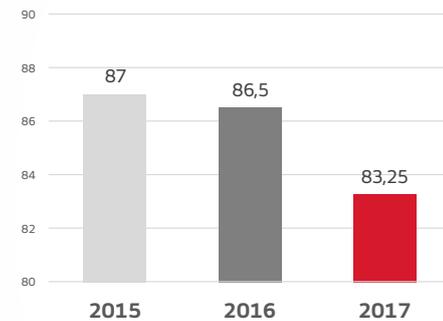


## Consumo de energía eléctrica total (Gj)



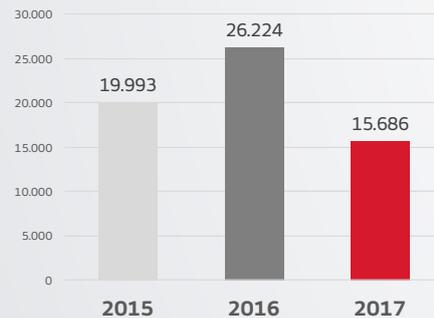
Se ha reducido un 4%, debido principalmente a la aplicación de las políticas de ahorro energético, que engloba una serie de iniciativas con el objetivo común de reducir el consumo de energía y la huella de carbono.

## Intensidad de emisiones por operaciones vuelo (gCO<sub>2</sub>/por pasajero transportado)



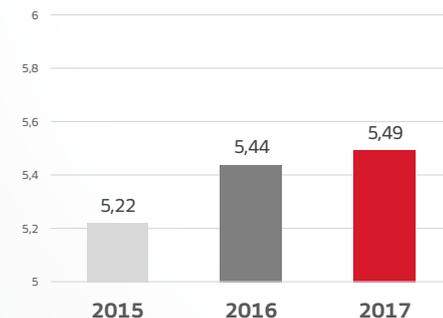
Reducción anual media de los últimos cuatro años de 1,77%

## Consumos energéticos fuera de la organización / actividades de catering y transporte de empleados (Gj)

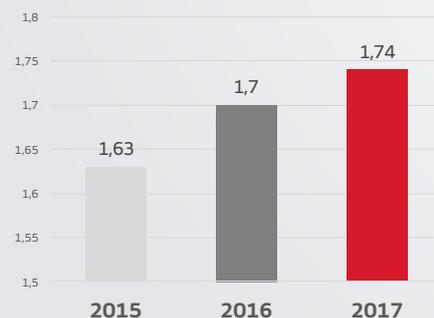


Descenso de un 40% por la cancelación de rutas de empleados en 2017

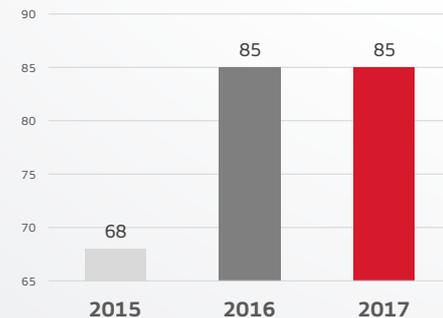
## Emisiones directas de GEI, Alcance 1 (millones de toneladas de CO<sub>2</sub> e)



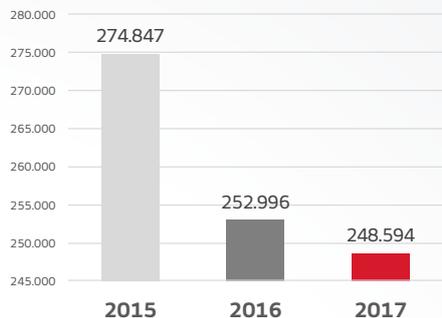
## Combustible para reactores (millones de toneladas)



## Calidad del aire local (% de flota que cumple con la norma CAEP6 OACI)



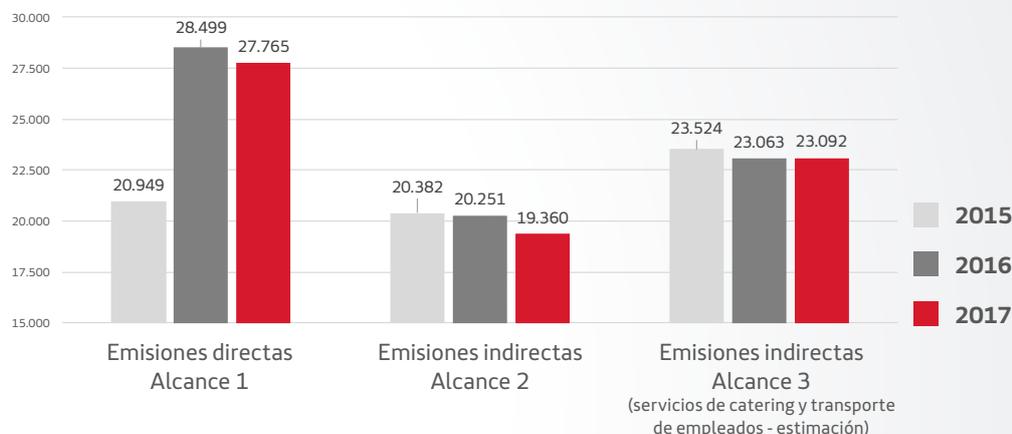
### Consumo de agua (m³)



Se redujo un 1,73% con respecto al año anterior, principalmente producido por las políticas de ahorro de implantadas. En este sentido, señalar que 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 sus 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.

### Emisiones tierra (toneladas de CO<sub>2</sub>)



### Calidad de aire local y ruido

Los estándares de emisiones de gases como el óxido de nitrógeno (NO<sub>x</sub>) y ruido están fijados por La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

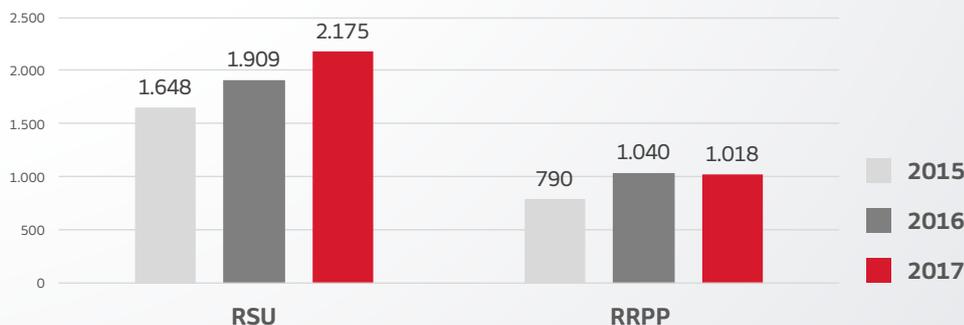
- ✈ 100% cumplimiento con los estándares de NO<sub>x</sub> de OACI (CAEP 1 y 2) y las buenas prácticas definidas en el CAEP4
- ✈ 100% cumplimiento con el estándar de ruido (Capítulo 3). Adicionalmente el 100% de la flota cumple con el Capítulo 4 y el 28% cumple con el nuevo estándar Capítulo 14, cuya aplicación entró en vigor el 31 de diciembre de 2017.
- ✈ Iberia ha colaborado en un importante proyecto que tiene el objetivo de disminuir el impacto acústico en zonas sensibles cercanas a aeropuertos importantes de la red nacional.

### Efluentes

- ✈ El agua utilizada en las instalaciones industriales de Iberia en Madrid es depurada por las EDAR (Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales). En 2017, se vertieron 96.215 metros cúbicos a una EDAR Urbana que vierte al Río Jarama.
- ✈ Además, este año ha dejado de estar operativa la EDAR Industrial que vertía al Arroyo de las Rejas.



### Residuos (toneladas)



El 41% de los RR.PP. generados en 2017 se destinaron a reutilización, reciclado o valorización energética, lo que supone un 15% más que el año anterior.

El aumento de generación de residuos está ligado al incremento de producción de los últimos años.





## Materialidad



Aspectos materiales  
para cada grupo de interés

# Aspectos materiales para cada grupo de interés

Este análisis se actualiza 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.

Grupo de interés	Aspecto general	Aspecto específico	Apartado Informe RC
Clientes	Responsabilidad sobre productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.</li> <li>- Encuestas de satisfacción de los clientes.</li> </ul>	Perfil de Iberia>2017 en cifras > Resultados económicos - Perfil de Iberia>2017 en cifras > Actividad - Perfil de Iberia>2017 en cifras > Calidad del servicio
	Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño económico de Iberia.</li> <li>- Presencia/peso de la compañía en el mercado.</li> <li>- Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.</li> </ul>	2017 en cifras > Resultados económicos
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de formación para empleados.</li> </ul>	Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Formación
Asociaciones de líneas aéreas y alianzas	Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisiones de CO<sub>2</sub> y otras emisiones contaminantes.</li> <li>- Vertidos y generación de residuos.</li> <li>- Nuestros productos y servicios.</li> <li>- Multas y sanciones por incumplimientos medioambientales.</li> </ul>	Principales proyectos ambientales 2017 - Indicadores ambientales
	Responsabilidad sobre productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.</li> </ul>	Gobierno y grupos de interés - Perfil de Iberia
Sociedad	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...)</li> <li>- Relaciones laborales entre la empresa y los empleados.</li> <li>- Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).</li> </ul>	Perfil de Iberia>2017 en cifras>- Formación - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Plantilla - Perfil de Iberia>2017 en cifras > Diversidad e igualdad de oportunidades - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Personas con discapacidad
	Responsabilidad sobre productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.</li> <li>- Encuestas de satisfacción de los clientes.</li> <li>- Productos sujetos a debate público o prohibidos.</li> <li>- Quejas corroboradas en relación con la privacidad del cliente y sus datos.</li> </ul>	Gobierno y grupos de interés - Perfil de Iberia
	Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño económico de Iberia.</li> <li>- Presencia/peso de la compañía en el mercado.</li> <li>- Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.</li> </ul>	2017 en cifras > Resultados económicos
	Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad.</li> <li>- Emisiones de CO<sub>2</sub> y otras emisiones contaminantes.</li> <li>- Vertidos y generación de residuos.</li> <li>- Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).</li> <li>- Evaluación medioambiental de los proveedores</li> </ul>	Principales proyectos ambientales 2017 - Indicadores ambientales



Grupo de Interés	Aspecto General	Aspecto Específico	Apartado Informe RC
<b>Sociedad</b> ONG y entidades sociales.	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros con programas de desarrollo para la comunidad local.</li> <li>- Evaluación de la repercusión social de proveedores.</li> </ul>	Desempeño Sostenible > Principales proyectos sociales 2017
	Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos y contratos con cláusulas de DD.HH. y formación de los empleados en esta materia.</li> <li>- Operaciones y proveedores con riesgo en materia de trabajo infantil.</li> </ul>	Gobierno y grupos de interés > Derechos humanos
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).</li> </ul>	Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Diversidad e igualdad de oportunidades
<b>Regulador</b> Administraciones Públicas, AENA, Aviación Civil, OACI, IATA, gobiernos nacionales y locales	Todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quejas y reclamaciones en materia ambiental.</li> <li>- Mecanismos de quejas laborales.</li> <li>- Quejas sobre DD.HH. mediante mecanismos formales de queja.</li> <li>- Multas y sanciones significativas por incumplimientos legales.</li> <li>- Multas y sanciones en relación con el suministro y uso de los productos de la organización.</li> </ul>	Varios
<b>Empleados</b> Empleados	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...)</li> <li>- Relaciones laborales entre empresa y empleados.</li> <li>- Protección de la salud de los empleados y la seguridad operacional.</li> <li>- Programas de formación para empleados.</li> <li>- Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).</li> </ul>	Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Formación - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Plantilla - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Diversidad e igualdad de oportunidades - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Personas con discapacidad - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Seguridad y salud - Perfil de Iberia > 2017 en cifras > Selección y talento
	Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.</li> </ul>	Gobierno y grupos de interés > Estructura de Gobierno IAG-Iberia
<b>Proveedores</b> Proveedores y subcontratistas	Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño económico de Iberia.</li> </ul>	2017 en cifras > Resultados económicos
	Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación medioambiental de los proveedores.</li> </ul>	Desempeño sostenible
<b>Accionistas</b> Accionistas del Grupo IAG. Analistas de Mercado	Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.</li> </ul>	Gobierno y grupos de interés > Estructura de Gobierno IAG-Iberia
	Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño económico de Iberia.</li> <li>- Presencia/peso de la compañía en el mercado.</li> <li>- Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.</li> </ul>	2017 en cifras > Resultados económicos
	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Energía consumida en el desarrollo de operaciones.</li> <li>- Agua consumida y reciclada.</li> <li>- Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad.</li> <li>- Emisiones de CO<sub>2</sub> y otras emisiones contaminantes.</li> <li>- Vertidos y generación de residuos.</li> <li>- Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).</li> </ul>	Principales proyectos ambientales 2017 - Indicadores ambientales
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros con programas de desarrollo para la comunidad local.</li> <li>- Medidas adoptadas por Iberia para luchar contra la corrupción.</li> </ul>	Desempeño Sostenible > Principales proyectos sociales 2017 - Gobierno y grupos de interés > Política anticorrupción





# Anexo - Indicadores Global Reporting Initiative

# Índice de contenido GRI

## Contenidos básicos generales



Contenidos básicos generales	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	Declaración del presidente.	Páginas 4 y 5
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Páginas 4,5, 8 a 10 y 36 del Informe y Cuentas Anuales 2017 de IAG 
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Nombre de la organización.	IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA SOCIEDAD UNIPERSONAL
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Páginas 13 y 17 IBERIA LÍNEAS AÉREAS; IBERIA AIRPORT SERVICES; IBERIA MANTENIMIENTO
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	C/ Martínez Villergas, 49 28027, MADRID (ESPAÑA)
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	Páginas 13, 14 y 15
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL. Pertenece a los accionistas de International Airlines Group (IAG)
G4-8	Mercados en los que se prestan servicios	Páginas 13, 14 y 15
Determine la escala de la organización, indicando:		
G4-9	• Nº de empleados.	Página 22
	• Nº de operaciones.	Páginas 13 a 15, 18 y 19
	• Ventas netas (sector privado) o ingresos netos (sector público).	Páginas 18 y 19
	• Capitalización desglosada en términos de deuda y patrimonio.	Páginas 18 y 19
	• Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Páginas 9, 10 y 13 a 16

Contenidos básicos generales	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-10	a. Nº empleados por contrato laboral y sexo.	Páginas 22 a 24	No
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	Páginas 22 a 24	No
	c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.	Páginas 22 a 24	No
	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Páginas 22 a 24	No
	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 externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas.	Páginas 22 a 24	No
	f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Páginas 22 a 24	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Página 24	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Página 38	No
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en la organización.	Páginas 4, 5 y 8 a 10	No
G4-14	Tratamiento del principio de precaución por parte de la organización.	Página 36	No
G4-15	Suscripción o adopción de principios o iniciativas externas.	Páginas 42 a 47	No
G4-16	Pertenencia a asociaciones y organizaciones.	Página 16	No
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	Lista de entidades que figuran en los estados financieros.	IB OPCO Holding S.L. Iberia LAE S.A. Operadora Iberia Express Cargosur S.A. Cacesa Sociedad Auxiliar Logística Aeroportuaria Iberia Tecnología Iberia Desarrollo Barcelona Binter Finance Iberia Mexico, S.A.	No
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Páginas 54 y 55	No
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Páginas 54 y 55	No

**Contenidos básicos generales** **Páginas/Link respuesta rápida** **Omisiones**

**ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA**

G4-20	Cobertura de los aspectos materiales en la organización.	Páginas 54 y 55	No
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Páginas 54 y 55	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, y revisado en 2017	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, y revisado en 2017	No

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

G4-24	Lista de grupos de interés.	Páginas 34, 35, 54 y 55	No
G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Páginas 34, 35, 54 y 55	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.	Páginas 34, 35, 54 y 55	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.	Páginas 34, 35, 54 y 55	No

**PERFIL DE LA MEMORIA**

G4-28	Período objeto de la memoria.	2017	No
G4-29	Fecha de última memoria.	2016	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**

**Páginas/Link respuesta rápida**

**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>	<p>Desde el año 2014, Iberia sigue los criterios de la Guía G4 (publicada por Global Reporting Initiative) para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva.</p>	No
-------	---	--	----

**GOBIERNO**

G4-34	<p>Describa la estructura de gobierno de la organización.</p>	Página 32	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>	Páginas 32 y 33	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>	Páginas 32 y 33	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>	Páginas 32 y 33	No
G4-38	<p>Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.</p>	Páginas 32 y 33	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>	Página 32	No

**Contenidos básicos generales**

**Páginas/Link respuesta rápida**

**Omisiones**

GOBIERNO			
G4-40	<p>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</p>	Páginas 32 y 33	No
G4-41	<p>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.</p>	Páginas 32 y 33	No
G4-42	<p>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.</p>	Páginas 32 y 33	No
G4-43	<p>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.</p>	Página 33	No
G4-44	<p>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.</p>	Página 33	No
G4-45	<p>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.</p>	Página 33	No
G4-46	<p>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.</p>	Páginas 36 y 37	No
G4-47	<p>Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	Páginas 32, 33, 36 y 37	No

Contenidos básicos generales		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>GOBIERNO</b>			
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.	Consejo de Administración de Iberia Página 33	No
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Páginas 32 a 37 y 39	No
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	Páginas 32, 33, 36 y 37	No
G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Página 2 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2017 	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.	Página 3 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2017 	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.	Página 5 y 6 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2017 	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.	Página 10, 11 y 17 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2017 	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.	Páginas 44 y 45 del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2017 	No

Contenidos básicos generales		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Páginas 11, 12, 36 y 39	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.	Página 37	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.	Página 37	No

## Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>ECONOMÍA</b>			
<b>Aspecto Material: Desempeño económico</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo. 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.	Página 18  El dato de inversiones, siguiendo el criterio de indicadores GRI G4, representa las inversiones ajenas a la actividad mercantil	No
G4-EC2	Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.	Páginas 47 a 49	No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>ECONOMÍA</b>		
<b>Aspecto Material: Desempeño económico</b>		
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto;</li> <li>• en qué se basa dicho cálculo; y</li> <li>• cuándo se efectuó el cálculo.</li> </ul>		
G4-EC3	Páginas 18 y 19	No
<p>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).</p>		
<p>Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• desgravaciones y créditos fiscales;</li> <li>• subvenciones;</li> <li>• ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones;</li> <li>• premios con dotación económica;</li> <li>• exención de regalías;</li> <li>• ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación;</li> <li>• incentivos financieros; y</li> <li>• 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.</li> </ul>		
G4-EC4	Páginas 18 y 19	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

<b>ECONOMÍA</b>		
<b>Aspecto Material: Presencia en el mercado</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55
	<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>	
G4-EC5	<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. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</p>	Página 22
G4-EC6	<p>Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.</p>	Página 23
<b>Aspecto Material: Consecuencias económicas indirectas</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55
G4-EC7	<p>Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. 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>	Página 18
G4-EC8	<p>Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. 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>	Página 18

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>ECONOMÍA</b>			
<b>Aspecto Material: Prácticas de adquisición</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	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
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto Material: Materiales</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
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.	La actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo.	No
G4-EN2	Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.		No
<b>Aspecto Material: Energía</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	Página 50	No
	b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	Página 50	No
	c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:		No
	• consumo de electricidad;	Página 50	No
	• consumo en calefacción;	Página 50	No
	• consumo en refrigeración;	Página 50	No
	• consumo de vapor.	Página 50	No
G4-EN3	d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:		No
	• ventas de electricidad;	Página 50	No
	• ventas de calefacción;	Página 50	No
	• ventas de refrigeración;	Página 50	No
	• ventas de vapor.	Página 50	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida** **Omissiones**

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Energía			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN4	Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.	Página 51	No
	Indique la intensidad energética.	Página 51	No
	Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.	Página 51	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—.	Página 51	No
	Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.	Página 51	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).	Página 51	No
	Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones —combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor—.	Página 51	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).	Página 51	No
Aspecto Material: Agua			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN8	Indique el volumen total de captación de agua	No se han realizado captaciones de agua.	No
G4-EN9	Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo	No se han realizado captaciones de agua.	No
	Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.		No
G4-EN10	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.	No se ha reciclado o reutilizado agua.	No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto Material: Biodiversidad</b>			
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No	
	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	
	• ubicación geográfica;	No	
	• subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;	No	
	• 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;	No	
G4-EN11	• tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad.	No
	• superficie del centro operativo en km <sup>2</sup> ;		No
	• 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).	No	
	a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad.	No	
	• construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;	No	
	• contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad.	No
	• introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;		No
G4-EN12	• reducción del número de especies;	No	
	• conversión de hábitats; y	No	
	• cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).	No	
	b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:	No	
	• especies afectadas;	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad.	No
	• superficie de las áreas afectadas;		No
	• duración de los impactos;		No
	• carácter reversible o irreversible de los impactos.		No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores**      **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Biodiversidad			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	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.	Página 49	No
G4-EN13	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.	Página 49	No
	Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.	Página 49	No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Página 49	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.	La actividad de Iberia no se realiza en áreas de gran valor para la biodiversidad.	No
Aspecto Material: Emisiones			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Página 50	No
G4-EN15	Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos ellos).	Página 50	No
	Indique las emisiones de CO <sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).	Página 50	No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto Material: Emisiones</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN16	Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.	Página 51	No
G4-EN17	Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> 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.	Página 51	No
	Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.	Página 51	No
	Indique las emisiones de CO <sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).	Página 51	No
	Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.	Página 51	No
	Indique la intensidad de las emisiones de GEI.	Página 51	No
G4-EN18	Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.	Páginas 50 y 51	No
	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)—.	Páginas 50 y 51	No
	Indique qué gases se han incluido en el cálculo.	Páginas 50 y 51	No
G4-EN19	Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente).	Páginas 47 y 48	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Emisiones			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos ellos).	Páginas 47 y 48	No
	Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.	Páginas 47 y 48	No
G4-EN19	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Páginas 47 y 48	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).	Páginas 47 y 48	No
G4-EN20	Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono (SAO) en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.	Páginas 50 y 51. La metodología existente (definida por OACI) está basada únicamente en los ciclos LTO (despegue y aterrizaje)	No
	Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.		No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.		No
	Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.		No
G4-EN21	Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:	Páginas 50 y 51. La metodología existente (definida por OACI) está basada únicamente en los ciclos LTO (despegue y aterrizaje)	No
	• NO <sub>x</sub> ;		No
	• SO <sub>x</sub> ;		No
	• contaminantes orgánicos persistentes (COP);		No
	• compuestos orgánicos volátiles (COV);		No
	• contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);		No
	• partículas (MP);		No
	• otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.	No	
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.		No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto Material: Efluentes y residuos</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:		No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>destino;</li> </ul>	Página 51	No
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> <li>calidad del agua, incluido el método de tratamiento;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>si ha sido reutilizada por otra organización.</li> </ul>	Página 51	No
	Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.	Página 51	No
	a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación		No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>reutilización;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>reciclaje;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>compostaje;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>recuperación, incluida la recuperación energética;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>incineración (combustión masiva);</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>inyección en pozos de profundidad;</li> </ul>	Página 51	No
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> <li>vertedero;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>almacenamiento <i>in situ</i>;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>otros (que debe especificar la organización informante).</li> </ul>	Página 51	No
	b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:		No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información;</li> </ul>	Página 51	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.</li> </ul>	Página 51	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>Aspecto Material: Efluentes y residuos</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      No
	a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.	Página 51      No
	b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:	No
	• localización del derrame;	No
	• volumen del derrame;	No
	• material del derrame, según las siguientes categorías:	No
G4-EN24	- derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);	No
	- derrames de residuos (superficies de suelo o agua);	No
	- derrames de combustible (superficies de suelo o agua);	No
	- derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua);	No
	- otros (que debe especificar la organización informante).	No
	c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.	No
	a. Facilite el peso total de:	No
	• residuos peligrosos transportados;	No
	• residuos peligrosos importados;	No
G4-EN25	• residuos peligrosos exportados;	No
	• residuos peligrosos tratados.	No
	b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.	No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto Material: Efluentes y residuos</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN26	<p>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 la sección de Recopilación (a continuación) y facilite datos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;</li> <li>si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional);</li> <li>valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).</li> </ul>	<p>No ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por vertidos de agua.</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>
<b>Aspecto Material: Productos y servicios</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN27	<p>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.</p>	Páginas 47 a 49	No
G4-EN28	<p>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.</p>	<p>La actividad principal de Iberia es la comercialización de asientos/horas de vuelo.</p>	No
<b>Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN29	<p>a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>valor monetario total de las sanciones significativas;</li> <li>número de sanciones no monetarias;</li> <li>procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.</li> </ul> <p>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.</p>	<p>Los gastos medioambientales en el año 2017 ascienden a 6,85 millones de euros, esta cantidad se desglosa en reparaciones y conservación medioambiental (1,09 millón de euros), gastos de personal asociados a gestión ambiental (0,56 millón de euros), derechos de emisión (4 millones de euros), tributos medioambientales (1,1 millones de euros) y otros gastos medioambientales (0,1 millones de euros).</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida** **Omissiones**

**MEDIO AMBIENTE**

**Aspecto Material: Transporte**

G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	<p>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.</p>	Páginas 47 a 49, 50 y 51	No
G4-EN30	<p>Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.</p>	Páginas 47 a 49, 50 y 51	No
	<p>Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.</p>	Páginas 47 a 49, 50 y 51	No

**Aspecto Material: General**

G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	<p>a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:</p>		No
G4-EN31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración;</li> <li>• costos de prevención y gestión ambiental.</li> </ul>	<p>Los gastos medioambientales en el año 2017 ascienden a 6,85 millones de euros, esta cantidad se desglosa en reparaciones y conservación medioambiental (1,09 millón de euros), gastos de personal asociados a gestión ambiental (0,56 millón de euros), derechos de emisión (4 millones de euros), tributos medioambientales (1,1 millones de euros) y otros gastos medioambientales (0,1 millones de euros).</p>	No

**Aspecto Material: Evaluación ambiental de los proveedores**

G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-EN32	<p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.</p>	Página 38	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores**
**Páginas/Link respuesta rápida**
**Omisiones**

MEDIO AMBIENTE			
Aspecto Material: Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
	Indique el número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.	Página 38	No
	Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.	Página 38	No
	Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.	Página 38	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.	Página 38	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.	Página 38	No
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación ambiental			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	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.	Los gastos medioambientales en el año 2017 ascienden a 6,85 millones de euros, esta cantidad se desglosa en reparaciones y conservación medioambiental (1,09 millón de euros), gastos de personal asociados a gestión ambiental (0,56 millón de euros), derechos de emisión (4 millones de euros), tributos medioambientales (1,1 millones de euros) y otros gastos medioambientales (0,1 millones de euros).	No
	b. Indique cuántas de las reclamaciones:		No
G4-EN34	• se abordaron en el periodo objeto de la memoria;		No
	• se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.		No
	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.		No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Aspecto Material: Empleo</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-LA1	<p>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.</p>	Páginas 20 a 23	No
G4-LA2	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguro de vida;</li> <li>• seguro médico;</li> <li>• cobertura por incapacidad o invalidez;</li> <li>• baja por maternidad o paternidad;</li> <li>• fondo de pensiones;</li> <li>• acciones; y</li> <li>• otras.</li> </ul> <p>Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</p>	Página 22	No
G4-LA3	<p>Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.</p>	Página 23	No
G4-LA3	<p>Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.</p>	Página 23	No
G4-LA3	<p>Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</p>	Página 23	No
G4-LA3	<p>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.</p>	Página 23	No
G4-LA3	<p>Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</p>	Página 23	No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
---	-------------------------------	-----------

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>Aspecto Material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>		
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
G4-LA4	Páginas 22 y 23	No
<b>Aspecto Material: Salud y seguridad en el trabajo</b>		
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
G4-LA5	Página 25	No
	Página 25	No
G4-LA6	Página 25	No
	Página 25	No

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.

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.

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.

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.

Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Aspecto Material: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.	Todas las actividades cuentan con las medidas de prevención/protección adecuadas.	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.	En España los aspectos de SST incluyendo la consulta y participación está regulada por Ley.	No
<b>Aspecto Material: Capacitación y educación</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	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.	Página 27	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.	Página 26	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.	Página 28	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida** **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>Aspecto Material: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No

Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:

- sexo;
- edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
- grupos minoritarios; y

G4-LA12	Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sexo;</li> <li>• edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;</li> <li>• grupos minoritarios; y</li> <li>• otros indicadores de diversidad, si procede.</li> </ul>	Página 23	No
---------	---	-----------	----

#### **Aspecto Material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres**

G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
--------	-----------------	----

G4-LA13	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».	Página 23	No
---------	--	-----------	----

#### **Aspecto Material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores**

G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
--------	-----------------	----

G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Página 38	No
---------	---	-----------	----

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>Aspecto Material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      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>	Página 38      No
<b>Aspecto Material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      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"> <li>• se abordaron en el periodo objeto de la memoria;</li> <li>• se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.</li> </ul> <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>	Página 37      No
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Aspecto Material: Inversión</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      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>	Página 39      No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Aspecto Material: Inversión</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	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>	Páginas 26 y 27	No
<b>Aspecto Material: No discriminación</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	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"> <li>• la organización ha analizado el caso;</li> <li>• se está poniendo en práctica un plan correctivo;</li> <li>• se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna;</li> <li>• el caso ya no es objeto de ninguna medida.</li> </ul>	<p>En 2017 se impuso sanción por la Inspección de Trabajo por discriminación en los procesos de selección al realizarse test de embarazo. A pesar de que en la vía judicial civil se rechazó la existencia de discriminación, se ha procedido a la adaptación de los procesos de selección.</p>	No
<b>Aspecto Material: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	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"> <li>• tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y</li> <li>• países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.</li> </ul> <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>	Página 24	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Aspecto Material: Trabajo infantil</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      No
	<p>Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>trabajo infantil; y</li> <li>trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.</li> </ul>	
G4-HR5	<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"> <li>tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y</li> <li>países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.</li> </ul> <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>	Página 38      No
<b>Aspecto Material: Trabajo forzoso</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      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"> <li>tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y</li> <li>países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.</li> </ul> <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>	Página 38      No
<b>Aspecto Material: Medidas de seguridad</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      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>	Página 38      No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones	
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Aspecto Material: Derechos de la población indígena</b>			
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No	
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:			
G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la organización ha analizado el caso;</li> <li>• se está poniendo en práctica un plan correctivo;</li> <li>• se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y</li> <li>• el caso ya no es objeto de ninguna medida.</li> </ul>	No se han producido	No
<b>Aspecto Material: Evaluación</b>			
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No	
G4-HR9	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.	Página 38. No se han recibido evaluaciones de este tipo en los centros de trabajo.	No
<b>Aspecto Material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>			
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No	
G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Página 38	No
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.			
G4-HR11	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.	Página 38	No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores**      **Páginas/Link respuesta rápida**      **Omisiones**

**DESEMPEÑO SOCIAL**

**DERECHOS HUMANOS**

**Aspecto Material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos**

G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
--------	--	-----------------	----

	<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>		
G4-HR12	<p>Indique cuántas de las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se abordaron en el periodo objeto de la memoria;</li> <li>• se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.</li> </ul> <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>	Página 37	No

**DESEMPEÑO SOCIAL**

**SOCIEDAD**

**Aspecto Material: Comunidades locales**

G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
--------	--	-----------------	----

G4-S01	<p>Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales.</p>	Páginas 37 a 39 y 42 a 46	No
--------	---	---------------------------	----

	<p>Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:</p>		
G4-S02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la ubicación de los centros; y</li> <li>• los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.</li> </ul>	Páginas 49 y 51	No

**Aspecto Material: Lucha contra la corrupción**

G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
--------	--	-----------------	----

	<p>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.</p>		
G4-S03		Página 39	No

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Link respuesta rápida	Omisiones
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>Aspecto Material: Lucha contra la corrupción</b>		
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
<p>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.</p> <p>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.</p>		
G4-SO4	Página 39	No
<p>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.</p> <p>Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.</p> <p>Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.</p>		
G4-SO5	No ha habido casos de corrupción	No
<p>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.</p> <p>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.</p>		
<b>Aspecto Material: Política pública</b>		
G4-DMA	Páginas 54 y 55	No
G4-SO6	No se han realizado.	No
<p>Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.</p> <p>Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.</p>		

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**    **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>Aspecto Material: Prácticas de competencia desleal</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      No
G4-S07	<p>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.</p>	<p>Durante el 2017 permaneció vigente un expediente abierto en la CNMC por una denuncia de Odigeo contra Iberia e IAG</p> <p style="text-align: right;">No</p>
<b>Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      No
G4-S08	<p>Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valor monetario total de las sanciones significativas;</li> <li>• número de sanciones no monetarias; y</li> <li>• procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.</li> </ul> <p>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.</p>	<p>No ha habido multas significativas ni sanciones no monetarias relevantes en 2017</p> <p style="text-align: right;">No</p>
<b>Aspecto Material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      No
G4-S09	<p>Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.</p>	<p>Página 38</p> <p style="text-align: right;">No</p>
G4-S010	<p>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.</p>	<p>Página 38</p> <p style="text-align: right;">No</p>

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida** **Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>Aspecto Material: Mecanismos de reclamación por impacto social</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55
		No

	<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"> <li>• se abordaron en el periodo objeto de la memoria;</li> <li>• se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.</li> </ul> <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>	Página 42
G4-SO11		No

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
<b>Aspecto Material: Salud y seguridad de los clientes</b>		
G4-DMA		Páginas 54 y 55
		No
G4-PR1	<p>Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.</p>	Páginas 12 a 15 y 20
		No

	<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"> <li>• incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;</li> <li>• incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e</li> <li>• incumplimientos de códigos voluntarios.</li> </ul> <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>	Página 20
G4-PR2		No

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores** **Páginas/Link respuesta rápida**    **Omisiones**

DESEMPEÑO SOCIAL		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto Material: Etiquetado de los productos y servicios		
G4-DMA		Páginas 54 y 55      No
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"> <li>Origen de los componentes del producto o servicio</li> <li>Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social</li> <li>Instrucciones de seguridad del producto o servicio</li> <li>Eliminación del producto e impacto ambiental o social</li> <li>Otros (explíquense)</li> </ul> <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 style="text-align: center;">Página 12</p> <p>En relación al servicio de <i>catering</i> a bordo, la gestión corresponde a los proveedores específicos.</p> <p style="text-align: right;">No</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"> <li>incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;</li> <li>incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e</li> <li>incumplimientos de códigos voluntarios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Página 38</p> <p style="text-align: right;">No</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"> <li>la organización en su conjunto;</li> <li>una categoría principal de productos o servicios; y</li> <li>centros de operaciones significativos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Página 20</p> <p style="text-align: right;">No</p>

**Información sobre el enfoque de gestión e indicadores**
**Páginas/Link respuesta rápida**
**Omisiones**

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>Aspecto Material: Comunicaciones de mercadotecnia</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-PR6	Indique si la organización vende productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prohibidos en determinados mercados;</li> <li>• cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.</li> </ul> Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.	Iberia no opera en destinos sujetos a debate público por tanto no se han producido cuestionamientos.	No
G4-PR7	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;</li> <li>• incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e</li> <li>• incumplimientos de códigos voluntarios.</li> </ul>	No ha habido.	No
<b>Aspecto Material: Privacidad de los clientes</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y</li> <li>• reclamaciones de órganos regulatorios.</li> </ul> Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido.	En 2017 Iberia ha sido objeto de varios requerimientos de información de la Agencia Española de Protección de Datos, derivados en todos los casos de reclamaciones individuales. La mayor parte de ellos ha terminado en archivo de actuaciones, mientras que el resto ha tenido una relevancia nula o escasamente significativa.	No
<b>Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA		Páginas 54 y 55	No
G4-PR9	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. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.	No ha habido multas significativas.	No



IBERIA, L.A.E., S.A. OPERADORA, SOCIEDAD UNIPERSONAL

Calle Martínez Villergas, 49 - 28027, Madrid

Teléfono - 901 111 500

[www.iberia.com/](http://www.iberia.com/)

[grupo.iberia.es/portal/site/WebCorporativa/](http://grupo.iberia.es/portal/site/WebCorporativa/)