Conectando personas construimos futuro

Informe de
sostenibilidad
dos mil veintidós

Dos mil veintidós ha sido el año de la recuperación del sector del turismo, en el que casi hemos logrado dejar atrás la pandemia del Covid; y eso a pesar de que el inicio no fue muy halagüeño con la llegada de ómicrom. Afortunadamente, el resto del año ha sido moderadamente positivo.

Hemos recuperado la red de destinos que ofrecíamos antes de la pandemia, y casi con la misma capacidad que en 2019. Incluso hemos estrenado nuevos destinos, Washington y Dallas, estableciendo Estados Unidos como uno de nuestros mercados estrella. La otra gran satisfacción del año ha sido, sin duda, poder recuperar todos nuestros destinos en América Latina, y no solo, sino también recuperar el número de frecuencias en prácticamente todos los países.

También este año hemos retomado nuestro plan de renovación de la flota, y hemos recibido en estos meses 13 aviones de nueva generación, más eficientes y sostenibles y, al mismo tiempo, más confortables para los pasajeros, ya que les otorgan mayor amplitud, privacidad, conectividad y un mejorado sistema de entretenimiento a bordo.

A estas mejoras se le une la puntualidad, quizá entre todos, el atributo que más valoran nuestros clientes. Por ello nos hemos esforzado en mantener los más altos estándares de calidad. Este 2022 hemos sido la aerolínea más puntual de Europa y la quinta del mundo. Un hito posible gracias al compromiso y al buen hacer de nuestros empleados, que han hecho frente y con nota, a los problemas operativos que han sufrido los aeropuertos europeos y estadounidenses en los que operamos debido, entre otras cosas, a la escasez de mano de obra.

Este año ha traído también avances para el bienestar de nuestros empleados. Hemos alcanzado acuerdos vitales para ellos y para el desarrollo del negocio, materializados en la firma de los convenios con todos los colectivos de nuestros trabajadores: pilotos, tripulantes de cabina de pasajeros y personal de tierra.

También hemos dado pasos importantes dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, en línea con el Pacto Mundial de la ONU. En el mes de junio realizamos los primeros vuelos con biocombustible (SAF Sustainable Aviation Fuel) producido en España, concretamente a Washington, Dallas y San Francisco. En la actualidad, el SAF es la mejor solución para avanzar en la descarbonización del sector aéreo mientras se desarrollan otras tecnologías limpias, pues permite reducir las emisiones hasta un 80 por ciento y utilizarse con los aviones e infraestructuras aeroportuarias actuales. Sin duda, es el camino para conseguir nuestro compromiso de llegar a las cero emisiones netas en 2050.

La sostenibilidad, no obstante, va más allá de nuestros avances para cuidar el medioambiente. En Iberia prestamos mucha atención al impacto social que tiene nuestra actividad. El turismo es uno de los principales motores de la economía mundial, europea y por supuesto española; es el mayor distribuidor de riqueza ya que genera 13 millones de puestos de trabajo en Europa, y en España supone alrededor del 12% del PIB. Solo la actividad de Iberia supone el 0,6% del PIB y el 0,9 del empleo en nuestro país.

Las aerolíneas jugamos un papel fundamental en el desarrollo del turismo. Conectar personas y negocios es nuestra razón de ser. De hecho, en Iberia llevamos 95 años volando con ese propósito: generar prosperidad desde España conectando personas con el mundo.

Este año han sido casi 20 millones de personas las que han viajado con nosotros para reencontrarse con sus familias, para cerrar negocios o simplemente disfrutar del placer de viajar. Y esta confianza nos ha permitido volver a los números positivos en la cuenta de resultados, registrando un beneficio operativo de 382 millones de euros. Aun así, todavía nos queda mucho camino por andar y debemos seguir devolviendo la deuda contraída estos años de atrás.

En nombre de todo el equipo Iberia les doy las gracias por confiar en nosotros. Para mí 2022 es el último año completo al frente de esta maravillosa compañía. Seguiré llevando a Iberia en el corazón y disfrutándola como cliente. Por tanto, seguro que nos seguiremos viendo a bordo.

Muchas gracias,

Javier Sánchez-Prieto
Presidente de Iberia

Vol. 1/5

Acerca de Iberia

Informe de sostenibilidad
dos mil veintidós

Contenidos

Conectando personas
construimos futuro

Vol. 1
Acerca de Iberia

CAP 01 P 06 **Historia de los Informes de Sostenibilidad en Iberia**

CAP 02 P 08 **El propósito de Iberia**

CAP 03 P 10 **La seguridad en todas las operaciones es nuestro compromiso con la excelencia**

CAP 04 P 12 **Sobre nosotros**

Una compañía, tres negocios

Las claves de la operación de Iberia en 2022

Impacto socioeconómico del Grupo Iberia

Nuestras certificaciones

Pertenencia a Asociaciones y Alianzas Estratégicas

Resultados económicos

Gestión de la Innovación

Calidad del servicio

CAP 05 P 32 **Análisis de materialidad y grupos de interés**

Vol. 2
Buen gobierno y gestión de riesgos

CAP 06 P 06 El valor de la responsabilidad

Gobernanza

Ética e integridad

Auditoría interna y externa

Comité de Cumplimiento Normativo

Normas de competencia

Derechos humanos

Cumplimiento de la normativa europea de derechos de pasajeros

Política anticorrupción

Compras responsables

CAP 07 P 12 Gestión de riesgos

Gestión de riesgos del negocio

Gestión de los riesgos sobre cambio climático

Vol. 3
Personas

CAP 08 P 06 Así somos
Nuestros valores
Plantilla
Plan de Diversidad, Igualdad e Inclusión
Seguridad y salud en el trabajo
Formación
Selección y talento

Vol. 4
Volamos hacia un futuro mejor

CAP 09 Todos juntos hacemos Iberia sostenible
Primer pilar: La transición ecológica del sector aéreo
Reducción de emisiones
Economía circular
Segundo pilar: Una experiencia de viaje más sostenible
Eliminación del plástico
Reducción del desperdicio alimentario
Digitalización
Compensación de la huella de carbono
Tercer pilar: Los empleados como embajadores de la sostenibilidad
Cuarto pilar: Compromiso con la Sociedad

Vol. 5
Indicadores ambientales dos mil veintidós

Historia de los Informes de Sostenibilidad en Iberia

VOL 1 CAP 0

Iberia es pionera en la publicación de informes de sostenibilidad, siendo la primera de esas publicaciones, la del año 1994. Desde esa fecha, el formato y el contenido del documento se han adaptado a un nuevo tiempo de mayor demanda de información, mayor transparencia y rigor.

1

A mediados de la década de los noventa, las memorias publicadas por Iberia eran informes técnicos coordinados por la Dirección de Planificación Económica de Flotas, que recogían las mejoras que la compañía adoptaba en la reducción del ruido y en la eficiencia en el consumo de combustible. Se imprimía un número reducido de ejemplares que se enviaban en papel a organismos públicos y se difundían en foros exclusivamente técnicos.

Sin embargo, a finales de los noventa las empresas comenzaron a incluir en sus memorias información adicional sobre distintos aspectos ambientales, movida, en parte, por nueva normativa medioambiental proveniente de la Unión Europea, y por la aparición de la norma ISO 14.001 que facilitaba bastante su cumplimiento. Iberia comenzó entonces a incluir información sobre las operaciones que desarrolla en tierra (en aeropuertos e instalaciones de mantenimiento aeronáutico). La gestión de los residuos y de las aguas industriales ocuparon un capítulo específico en los informes de aquel momento y que se mantiene desde entonces. Las emisiones de CO2, así como aquellas que afectan al aire local provenientes de los motores de los aviones, comenzaron a tratarse también entonces.

La demanda de este tipo de información crecía igualmente en la sociedad, por lo que era necesario reforzar su difusión. Iberia, a través de su recientemente creada Unidad de Medioambiente, recurrió entonces a la imprenta de la Asociación empleados de Iberia padres de minusválidos (actualmente Envera), para ampliar el número de copias impresas e imprimir en color, mejorando sustancialmente la calidad del documento.

Más adelante, a principios de la primera década de los años 2000, la sociedad comenzó a exigir información más completa e integrada por parte de las empresas. Surgió entonces el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que contemplaba la necesidad de informar no sólo de los impactos ambientales, sino de la solvencia económica, así como de las acciones sociales que las empresas desarrollamos como forma de revertir las ganancias obtenidas a la sociedad.

Este enfoque integral de comunicación requería, a su vez, de un estándar internacional, que una vez auditado externamente, permitiera demostrar el compromiso real y transparente de las empresas con la RSC. Apareció entonces la guía Global Reporting Initiative (GRI) que IBERIA ha adoptado desde 2002, siendo de las primeras compañías aéreas en todo el mundo en utilizarla. En esta época, la Dirección de Comunicación de Iberia mejoró significativamente el formato del informe y se hicieron menos copias en papel, con un objetivo medioambiental de reducción de la generación de residuos, distribuyéndose ejemplares grabados en pen drives. El contenido del informe se comenzó a coordinar también dentro del Grupo IAG.

Finalmente, a mediados de la segunda década de los 2000, el concepto de RSC se renueva incluyéndose como parte del concepto de sostenibilidad que, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, marcan la estructura del Informe actual de sostenibilidad de Iberia que se coordina y elabora desde la Dirección de Sostenibilidad, creada en 2019.

Las áreas que participan hoy en día en la elaboración de este Informe de sostenibilidad de dos mil veintidós, que también se publica en formato digital, mantienen la misma ilusión de los compañeros que durante más de 25 años se esforzaron en que el informe fuera cada vez más completo y más atractivo para los inversores, los clientes, y, en general, para todos los interesados en conocer la política de sostenibilidad de Iberia.

El propósito de Iberia

VOL 1
CAP 0

El propósito de una compañía es aquello que transciende a su negocio y aporta valor a su comunidad.

Ninguna empresa puede resolver todos los retos del mundo, pero todas las marcas se han visto desafiadas en su contribución a la sociedad.

Fiel a su propósito, durante estos 95 años Iberia ha intentado siempre darle otro sentido al hecho de volar, demostrando que la conectividad es clave para la sociedad: vuelos de repatriación, colaboración con la organización nacional de trasplantes, servicio a menores que viajan solos, transporte de material humanitario y vacunas, apoyo al talento español o su contribución en acontecimientos culturales históricos, son algunos de los ejemplos del compromiso de Iberia con las comunidades donde desarrolla su actividad.

2

Iberia lleva casi 96 años volando desde España –el primero, el 14 de diciembre de 1927– con el mismo propósito: ***generar prosperidad, conectando personas con el mundo***. Manteniendo siempre su razón de ser, la aerolínea ha ido adaptando su estrategia que, en los próximos años, se centrará en mejorar su posición competitiva en todos los mercados donde opera y rentabilizar sus negocios de servicios aeroportuarios y mantenimiento aeronáutico. Y, para llevarlo a cabo, cuenta con un plan, Next Chapter, que le permitirá escribir un nuevo capítulo en su historia y en el que la sostenibilidad tiene evidente protagonismo.

La seguridad en todas las operaciones es nuestro compromiso con la excelencia

VOL 1 CAP 0

Para una entidad como Iberia, comprometida con el servicio a la sociedad, la seguridad es necesariamente un pilar básico de nuestra estrategia y operaciones.

La seguridad está siempre en evolución, como la tecnología que le da forma y contenido, en un proceso continuo de mejora afectando horizontalmente a todas las áreas de la empresa y verticalmente a todo su organigrama. Pero, sobre todo, es una forma de ser y de actuar. Una filosofía que está conduciendo a la implementación de los más novedosos y sofisticados desarrollos, ya sea en el terreno tecnológico, de la interconexión vía internet de todos los procesos y sistemas, del conocimiento del medio en el que operamos, de la aplicación de programas predictivos o de proyectos especialmente dirigidos a la prevención.

La seguridad debe llegar -cómo no- a los usuarios; pero tiene que empezar desde dentro, a través de programas de reentrenamiento y formación continua e individualizada para nuestros empleados, con el fin de mantener un equipo permanentemente preparado. La mejora de los programas de simulación, la incorporación de las últimas tecnologías y el desarrollo de protocolos de actuación, tanto propios como en colaboración con las autoridades competentes, forman parte del día a día de nuestra compañía.

3

Construir una organización responsable y segura no es una moda; es una característica que nos identifica y que nos permite avanzar para situarnos siempre en el nivel de mayor exigencia.

Además, la apuesta por la inversión en la mejor y más avanzada tecnología incide también en la eficiencia de nuestras operaciones y, por tanto, en la sostenibilidad de la actividad que desarrollamos.

Sobre nosotros

VOL 1 CAP 0

Una compañía, tres negocios

Iberia tiene como actividades principales, que definen también su objeto social, las siguientes:

— El transporte aéreo de pasajeros (pasaje) y mercancías (carga).

— La asistencia a pasajeros y aviones en aeropuertos (servicios aeroportuarios).

— El mantenimiento de los aviones, ya sean propios o de terceros.

4

Transporte aéreo

Como transportista de pasajeros y mercancías Iberia es un operador con una amplia red de rutas, destinos y países, con actividad fundamentalmente en los mercados de Europa (con fuerte presencia en España, siendo la aerolínea de referencia) y América. Es miembro fundador de la alianza **one**world, uno de los tres grupos aéreos más importantes del mundo (diseñada para maximizar la oferta a los clientes al proporcionar una mayor cobertura y beneficios de la red), que permite la globalización de su actividad de transporte aéreo. Junto con Iberia Express y Air nostrum opera una flota de 157 aviones y una oferta de 135 destinos en más de 40 países de Europa, América, África y Oriente Medio, así como a más de 300 destinos adicionales en 60 países que ofrece en código compartido con otros operadores. La base principal de operaciones de la compañía es la T4, en el aeropuerto de Madrid – Barajas Adolfo Suárez.

Mantenimiento aeronáutico

Iberia Mantenimiento se encarga de la revisión y el mantenimiento de aviones, motores y componentes de la flota de Iberia, así como de los de otros operadores a lo largo del mundo, entre las que se encuentran las aerolíneas de IAG, principalmente desde las instalaciones de Madrid y Barcelona, donde disponen de cuatro hangares, y un taller de motores y banco de pruebas..

Servicios aeroportuarios

En lo que respecta a otra de sus principales actividades, los servicios aeroportuarios también llamado Handling, Iberia Airport Services atiende a más de 150 aerolíneas clientes en los 29 aeropuertos nacionales en los que se presta servicio. Entre las actividades de Handling está la asistencia al avión en rampa, la clasificación del equipaje, la carga y descarga del mismo de las bodegas y el servicio en pista con el parque móvil –push back, entre otros, además del despacho de los vuelos.

IAG

International Airlines Group (IAG) es uno de los mayores grupos de aerolíneas del mundo, con una flota de 531 aeronaves. La sociedad tiene su sede social en España y sus acciones se negocian en la bolsa de Londres y en los mercados bursátiles españoles. Las aerolíneas que componen el grupo son: Aer Lingus, British Airways, Iberia, Level y Vueling.

IAG es la sociedad matriz del Grupo y mantiene un contacto estrecho y una colaboración constante con su cartera de compañías operadoras para generar sinergias y maximizar los resultados. Su independencia de las compañías operadoras posibilita una toma de decisiones objetiva, flexible y rápida y permite a IAG implementar la estrategia acorde con su visión a largo plazo del Grupo.

A su vez, las compañías operadoras pueden centrar sus esfuerzos en sus clientes, entorno competitivo y sus empleados. La cartera de compañías operadoras se encuentra sobre la plataforma integrada común del Grupo, que potencia la eficiencia y la simplicidad, permitiendo al mismo tiempo que cada compañía operadora alcance sus propios objetivos de rendimiento y mantenga su identidad única.

Iberia Express

Iberia Express es la aerolínea low cost perteneciente al Grupo Iberia, que opera vuelos de corto y medio radio alimentando la red de destinos del Grupo a través del hub de Madrid. La puntualidad y la regularidad son señas de identidad de Iberia Express. Es la aerolínea low cost más puntual de Europa en 2022, tras haber sido durante cinco años consecutivos la low cost más puntual del mundo (2014-2018).

Desde que se creó la aerolínea en 2012, Iberia Express ha transportado cerca de 45 millones de pasajeros y ha operado más de 314.000 vuelos, lo que le ha permitido situarse entre las cuatro principales compañías aéreas del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. En la actualidad, Iberia Express tiene una flota de 24 aviones y vuela a más de 30 destinos nacionales e internacionales, con foco en destinos estratégicos como Canarias y Baleares.

Para Iberia, 2022 ha sido el año en el que ha consolidado su recuperación: ha reconstruido toda su red de destinos, ha retomado su plan de renovación de flota, y ha vuelto a los beneficios económicos.

Las claves de la operación de Iberia en 2022

Trece aviones, salto cualitativo en Business y máxima puntualidad.

En total, la compañía ha recibido en 2022 13 nuevos aviones, siete A350 -los cuatro últimos del nuevo estándar de Airbus, del que ha sido aerolínea lanzadora- y seis del modelo A320neo para las rutas de corto y medio radio. Además, en los A350 de nueva generación se han estrenado nuevas cabinas Business, Turista Premium y Turista.

Con este nuevo producto y la puntualidad conseguida en 2022, que la ha situado como la mejor aerolínea de Europa en 2022, Iberia se encamina en su objetivo de convertirse en la opción preferida por sus clientes, primer pilar de su plan estratégico -Next Chapter- para los próximos dos años.

Además, en el mes de junio Iberia estrenó nuevos uniformes, llevó a cabo la renovación de su oferta gastronómica, una significativa mejora de su sistema de entretenimiento a bordo con más opciones, y extendió a toda su flota la conexión wifi gratuita para chatear.

Con la mirada puesta en América Latina.

En 2022 Iberia ha recuperado toda la red de destinos con la que contaba en el 2019, al tiempo que ha logrado acercarse a las cifras de capacidad que registraba en ese momento, con un cuarto trimestre en el que ha desplegado un 95% de lo que volaba en 2019, y con la perspectiva de iniciar el 2023 con una capacidad que está cinco puntos porcentuales por encima de los niveles pre pandemia.

Otro de los focos en los que se ha centrado Iberia es el fortalecimiento de su hub en el aeropuerto de Madrid, con el objetivo de poder competir contra los principales 'hubs' europeos.

Este año, Iberia ha lanzado una fuerte ofensiva en Estados Unidos, con el estreno de Dallas y Washington, y cuenta ya con ocho destinos (Nueva York, Miami, Boston, Los Ángeles y Chicago, a los que se sumaron San Francisco, Dallas y Washington). La aerolínea suma 120 vuelos semanales entre España y ese país, y en la temporada de invierno de 2022 ha desplegado un 15% más de capacidad en este mercado que antes de la pandemia.

América Latina ha sido la otra gran apuesta de Iberia en 2022 y lo será aún más en 2023. Tras la recupevración de las rutas a Caracas y Río de Janeiro, cuenta con 18 destinos de 16 países, y con una oferta de alrededor de 260 vuelos semanales. Los crecimientos más relevantes de Iberia en este mercado han sido en México (hasta tres vuelos diarios), en Colombia (donde crecerá de dos vuelos diarios a 18 frecuencias y, progresivamente, hasta los tres vuelos diario), junto con Perú (donde ha pasado de siete a diez vuelos semanales), y ya ofrece vuelos diarios a toda Centroamérica, sigue creciendo en Caribe y está incrementando su capacidad en otros países como Ecuador y Uruguay.

Acuerdos con todos los colectivos en tiempo récord.

En un contexto especialmente duro por el impacto de la inflación y la conflictividad en muchos sectores, Iberia logró cerrar en apenas tres meses los acuerdos con sus trabajadores sobre los tres convenios colectivos (Tierra, pilotos y TCP), un factor que contribuirá a la paz social durante los tres años siguientes, y permitirá a la compañía centrarse en sus planes de crecimiento.

Además, durante el 2022, Iberia ha transformado los contratos de 1.692 empleados de la Dirección de Aeropuertos en trabajadores fijos discontinuos, y otros más de 300 contratos de TCP a fijos discontinuos.

Este año, se han incorporado a Iberia 52 pilotos, procedentes de su programa de Cadetes y de la convocatoria de empleo que la compañía abrió el pasado mes de junio.

En la vertical de personas cabe destacar también un ambicioso plan de formación que bajo el nombre "Todo empieza conmigo" y con el objetivo de mejorar la atención al cliente, Iberia ha impartido ya a más de 4.000 empleados, tripulantes, agentes de aeropuertos y del call center. La compañía ha retomado también diversas iniciativas relacionadas con diversidad, flexibilidad y reconocimiento.

Vuelta a los beneficios.

Después de las dificultades que todo el sector vivió por las restricciones a la movilidad fruto de la pandemia, en 2022 Iberia volvió a beneficios.

El resultado anual de Iberia en 2022 ha sido de 382 millones de euros de beneficios de las operaciones antes de partidas excepcionales, 616 millones más que en el ejercicio anterior.

Un futuro sostenible y con enfoque social para la aviación.

Iberia continuó desplegando su estrategia de sostenibilidad en el año 2022, asentada sobre tres ejes: operaciones más eficientes, una experiencia de viaje más sostenible para sus clientes y el compromiso con la investigación.

Al acuerdo que mantiene con REPSOL desde 2021, ha sumado otro con CEPSA para impulsar la producción de combustibles de origen sostenible a nivel nacional.

Junto con REPSOL Iberia realizó el pasado mes de junio los primeros vuelos de largo radio con biocombustible sostenible producido en España; concretamente a los destinos de Washington, Dallas y San Francisco.

En 2022, Iberia ha realizado también su primera compra de combustible de origen sostenible.

En concreto, la aerolínea ha firmado un acuerdo con el proveedor estadounidense de productos químicos y biocombustibles avanzados Gevo para adquirir 110.700 toneladas de combustible de aviación sostenible en cinco años (es decir, 22.000 toneladas al año), suficientes para reducir las emisiones de CO2 en hasta 353.000 toneladas (el equivalente a eliminar más de 22.800 coches de las carreteras). Iberia comenzará a alimentar sus vuelos desde Los Ángeles y San Francisco con un 45% de SAF en 2028.

Tras el impacto que la COVID-19 tuvo en el negocio, en 2022 recuperamos nuestros niveles de eficiencia por pasajero-kilómetro situándonos en la senda de alcanzar nuestros objetivos a 2025. En 2022 alcanzamos una eficiencia por pasajero-kilómetro de 71,49 grCO2/pkm, lo que supone una mejora de un 12% respecto a 2021 y de 9% respecto a 2019.

Además, la aerolínea ha lanzado sendos programas de compensación de emisiones, para sus clientes y empresas.

En paralelo al estreno de los nuevos uniformes del personal de cabina de pasajeros y los empleados de los aeropuertos, la compañía ha lanzado junto con Envera, la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad sin ánimo de lucro, un proyecto para dar una segunda vida a las prendas del modelo anterior. El proyecto tiene una doble vertiente ambiental y social: por un lado, está basado en la economía circular que optimiza la utilización de materias y productos, aplicando las reglas de reducir, reutilizar y reciclar; y, por otro lado, servirá para dar empleo a personas con discapacidad de Envera.

Iberia e IAG Cargo realizaron envíos de suministros humanitarios para Cruz Roja Española, Fundación Sepla Ayuda y ONG Mano a mano, en total más de 100 toneladas con destino Budapest, para ayudar en la situación de emergencia de Ucrania. Además, se abrió un canal interno para que todos sus empleados pudieran realizar donaciones a UNICEF y Cruz Roja y a favor de Ucrania. La aerolínea donó el mismo importe recaudado con las donaciones de empleados, fondos con los que estas dos ONG pudieron adquirir suministros como alimentos o medicamentos en las zonas cercanas al conflicto. En colaboración con la Embajada de España en Budapest, la sección consular de Ucrania en Madrid, y mediante operaciones chárter, han volado a España con Iberia más de 1.700 personas desplazadas por la guerra de Ucrania.

Iberia Mantenimiento

Iberia Mantenimiento es el proveedor de servicios de mantenimiento, revisión y reparación de motores, aviones y componentes (MRO) para las aerolíneas del Grupo IAG, fabricantes y la industria en general. Iberia Mantenimiento da soporte a clientes de todo el mundo, desarrollando e innovando su modelo de negocio. La compañía ofrece los más altos estándares de calidad y seguridad con un enfoque comercial flexible y competitivo.

El año 2022 se ha cerrado para Iberia Mantenimiento con 153 inducciones de motor, 281 revisiones mayores completadas, y la reparación de 24.000 componentes certificados.

El negocio de mantenimiento de Iberia logró varios hitos destacables en el año 2022, como la obtención de la licencia para el mantenimiento de los motores GTF, de forma que el taller de motores de la compañía se abre al mundo de los motores de nueva generación; también se han conseguido importantes contratos para el mantenimiento del motor V2500, con compañías como Qatar Airways, Cathay Pacific, o Hong Kong Express; se ha realizado la conversión de tres aviones Airbus A330 para el Ejército; y se ha celebrado el 30 aniversario de las revisiones tipo "C" de los Airbus A320 en los hangares de Iberia.

En cuanto a la gestión de personas, cabe destacar la firma del XXII Convenio Colectivo de Tierra y la incorporación de 200 nuevas contrataciones, cerca de 120 técnicos de mantenimiento y 80 técnicos de grado superior.

Con el foco puesto en el desarrollo de las profesiones aeronáuticas, se ha dado un nuevo impulso al Centro Avanzado de Formación de Mantenimiento, dentro de La Muñoza, que alberga un espacio de entrenamiento para los técnicos de mantenimiento de la propia compañía y de los alumnos procedentes de la Formación Profesional Dual, con los que Iberia Mantenimiento tiene un acuerdo de colaboración para la realización de las prácticas de sus alumnos. En 2022, 36 alumnos de las ramas de aeromecánica y estructuras han cursado la formación práctica de FP Dual en las instalaciones de Iberia Mantenimiento.

En paralelo, el Centro de Instrucción de Mantenimiento, también ubicado en La Muñoza en el ejercicio de 2022 ha impartido 136.000 de formación a internos y externos, lo que representa un incremento de la actividad del 25% respecto al año anterior.

Desde el punto de vista organizativo, a mediados de año la actividad de Mantenimiento en Línea, asociada a la operatividad más rutinaria de la flota y la atención más inmediata del avión, pasó a formar parte de la Dirección de Producción de Iberia, en línea con las prácticas de la industria, con el objetivo de poner el máximo foco en la regularidad y la puntualidad de nuestras operaciones.

Iberia Airport Services

Iberia Airport Services cerró el año 2022 con un crecimiento de actividad del 57% frente a 2021. Las cifras más destacadas del año han sido: se han atendido 316.421 aviones, cerca de 88,5 millones de pasajeros (un 88,8% más que en 2021) pasaron por los 29 aeropuertos en los que se presta servicio, se gestionaron casi 52 millones de maletas y 352.847 toneladas de carga. En cuanto a la gestión de personas, cabe destacar la firma del XXII Convenio Colectivo de Tierra y la transformación de 2.492 empleos a contratos fijos, la mayor cifra de la historia.

Los servicios aeroportuarios de Iberia han incorporado a su cartera de clientes nueve compañías: Aeroitalia, Niceair, Air Alsie, Leav Aviation, Hainan Airlines, Novair, Scoot, Taag Angola, Israir y United, en los aeropuertos de Tenerife sur y Palma de Mallorca. También se han renovado importantes contratos con aerolíneas como LATAM, American Airlines y Turkish Airlines, entre otros. Los más de 150 clientes a los que presta servicio junto con los más de 10 certificados de seguridad operacional y de calidad de que dispone, garantizan la robustez y solvencia del equipo de Iberia Airport Services.

En la temporada de verano, el estándar de calidad se ha mantenido igualmente elevado a pesar de la coyuntura de congestión aeroportuaria internacional.

Durante el año 2022, se comenzó la implantación del sistema de "Weight & Balance Iris", cuyo objetivo es mejorar y automatizar el proceso de preparación de las hojas de carga en base a las reglas de negocio que los clientes solicitan. Este sistema permite incrementar la puntualidad, reducir el consumo de combustible, minimizar riesgos de seguridad y evitar la impresión de papel mediante la gestión de toda la información y la documentación a través de un terminal móvil. Con este sistema se han realizado las hojas de carga de más de 5.000 vuelos de más de 30 rutas operadas por aviones de fuselaje estrecho con salida de Madrid.

"Kepler", es el sistema integral de gestión operativa que está ya en uso en todos los aeropuertos de la red, con los últimos despliegues realizados en Málaga, Alicante y Palma de Mallorca. Para completar la transformación digital, se ha ampliado el parque de dispositivos en más de 400 móviles y 30 tablets. Esto permite optimizar las comunicaciones entre los agentes y supervisores con las consolas de operaciones, introducir nuevas herramientas colaborativas como Walkie Teams, y el acceso a información de procedimientos u operativa en tiempo real.

Iberia Airport Services presentó a AENA las ofertas para conseguir la licencia de handling en 41 aeropuertos españoles, una apuesta por la continuidad e incremento del negocio de aeropuertos. Para la renovación de las licencias, Iberia Airport Services ha presentado una oferta personalizada en cada uno de los aeropuertos, que se ha construido poniendo el foco, sobre todo, en sostenibilidad, innovación y costes, y que se ha elaborado con el trabajo de más de 50 personas del equipo de Iberia Airport Services pero también de otras áreas de la compañía.

En paralelo al estreno de los nuevos uniformes del personal de cabina de pasajeros y los empleados de los aeropuertos, la compañía ha lanzado junto con Envera, la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad sin ánimo de lucro, un proyecto para dar una segunda vida a las prendas del modelo anterior.

Impacto socio-económico del Grupo Iberia

Iberia genera de forma directa, indirecta e inducida más de 9.300 millones de euros al PIB español (el 0,6%) y más de 160.000 puestos de trabajo también están relacionados directa o indirectamente con la actividad de Iberia, lo que supone un 0,9% de los empleos en España.

En 2022 Iberia cumplió 95 años desde su fundación, el 28 de junio de 1927, cuando ante un notario de Madrid se formalizó la escritura de constitución de una Sociedad Anónima con la denominación IBERIA, Compañía Aérea de Transportes, y con el objeto de "establecer y explotar líneas peninsulares y principalmente internacionales de tráfico aéreo". El primer presidente de Iberia fue el empresario de Getxo, Horacio Echevarrieta, y la compañía inició sus operaciones el 14 de diciembre entre Barcelona y Madrid con tres aviones Rohrbach Roland.

Coincidiendo con su 95 aniversario, la aerolínea ha puesto negro sobre blanco su propósito: "desde España, generamos prosperidad conectando personas con el mundo", para poner en valor aquello que trasciende a su contribución de mejorar la conectividad del país y tiene, por tanto, un impacto social.

Durante los dos últimos años de pandemia, la aerolínea ha vuelto a demostrar su compromiso con su comunidad realizando más de 70 vuelos de repatriación, más de 100 operaciones para traer material sanitario de China, con el envío más de 6 millones de vacunas, sobre todo, a las Islas Canarias y Baleares y, más recientemente, ha mostrado también su solidaridad con Ucrania llevando carga humanitaria y facilitando la llegada de refugiados.

Además de esto, la aportación socioeconómica del grupo Iberia ha sido analizada por la consultora PricewaterhouseCoopers en un informe que muestra que la aerolínea genera de forma directa, indirecta e inducida más de 9.300 millones de euros al PIB español (el 0,6%) a través de su propia actividad, por los pagos a proveedores (indirecto), por las familias vinculadas a Iberia (inducido) y por los más de siete millones de turistas que vuelan con la aerolínea a España cada año.

Traducido a empleo, más de 160.000 puestos de trabajo en España también están relacionados directa o indirectamente con la actividad de Iberia, según el informe de PricewaterhouseCoopers, lo que supone un 0,9% de los empleos en España.

Puedes consultar el informe realizado por PricewaterhouseCoopers en nuestra web.

De los 9.300 millones de euros que el grupo Iberia aporta al PIB, PricewarterhouseCoopers estima en su informe que cerca de 2.600 millones de euros están generados por las propias aerolíneas del grupo, sus proveedores y cadenas de aprovisionamiento, y por el consumo de sus empleados.

Los otros 6.700 millones de euros provienen del gasto generado por los 7,1 millones de visitantes internacionales y de los residentes que viajan con el Grupo Iberia en España.

El grupo Iberia ofrece cerca de 150 destinos en 50 países en todo el mundo y los vuelos operados por Iberia e Iberia Express supusieron en 2019 el 53% de los pasajeros del aeropuerto de Madrid: 22 millones de clientes de los que 7,1 millones fueron visitantes nacionales o extranjeros a España que aportaron más de 3.600 millones de euros al PIB en forma de salarios, tributos y excedente bruto de explotación de empresas turísticos (impacto directo), otros cerca de 2.000 millones en gastos e inversiones realizados por las empresas del sector turístico en proveedores nacionales para atender las necesidades de esos (impacto indirecto), y más de 1.100 millones por el consumo realizado por los empleos generados de manera directa e indirecta por la llegada de esos visitantes (impacto inducido).

Estos 7,1 millones de visitantes del Grupo Iberia también tienen un efecto multiplicador en el empleo, según se desprende el informe elaborado por PricewaterhouseCoopers.

134.000 empleos, de los que cerca de 86.000 son directos en los sectores de hostelería, ocio y comercio; más de 31.000 derivados de los gastos realizados por las empresas del sector turístico en los proveedores nacionales para atender a esos 7,1 milllones de visitantes, y otros 18.000 son los empleos generados por el consumo que realizan los 117.000 trabajadores directos e indirectos.

A estos 134.000 empleos originados por los visitantes que viajan con el Grupo Iberia, se suman otros más de 29.000 ligados directamente a la actividad de las aerolíneas: más de 15.000 trabajadores contratados directamente, otros más de 6.000 que prestan servicios de aprovisionamiento al grupo, y cerca de 7.800 puestos de trabajo para producir los productos y prestar servicios a los 21.000 anteriores.

En total, más de 160.000 puestos de trabajo ligados directa o indirectamente a la actividad del Grupo Iberia en España y que suponen un 0,9 por ciento del empleo total.

Nuestras certificaciones

Certificación	Alcance	Entidad colaborativa
Verificación de gases de efecto invernadero	Operaciones vuelo / tierra	SGS / TÜV SÜD
Marca AENOR	Medición y seguimiento de la calidad del servicio	AENOR
Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, IQNet SR10	Los tres negocios de la compañía: transporte aéreo de pasajeros y carga, mantenimiento de aviones y servicios aeroportuarios	AENOR
Iberia Airport Services: Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente, ISO 9.001 e ISO 14.001	Actividad de las 29 escalas de la red nacional de aeropuertos	AENOR
Iberia Airport Services: Certificación de seguridad en operaciones en tierra (pasajeros, equipaje, carga y aviones)	Servicios centrales y aeropuerto de Madrid	ISAGO
Certificaciones de mantenimiento aeronáutico	MRO: EASA 145, FAA 145, TCCA 145, UK 145.	Aviaciones Civiles, Compañías y Agencias Oficiales
	MOTORES: Canadá, China, DOT (Banco pruebas hidrostáticas), India, Jordania, México, NADCAP – Tratamientos térmicos, NADCAP – Ensayos no destructivos, Qatar, Rwanda.	
	Centros de formación: EASA 147 - Formación de Tipo de avión	
Iberia Mantenimiento: Sistemas de gestión de calidad ISO 9.001 y 9.110	Centros de mantenimiento aeronáutico	AENOR
Sistema de prevención de riesgos laborales	Todas las actividades de Iberia con impacto en PRL	Audelco

Pertenencia a Asociaciones y Alianzas Estratégicas

Iberia es miembro activo de varias asociaciones del sector del transporte aéreo y ha generado alianzas estratégicas creando un valor añadido que favorece la confianza de los clientes y fortalece a las empresas del Grupo frente a las de la competencia.

Oneworld

Desde septiembre de 1999 Iberia forma parte de oneworld, una de las tres alianzas globales de compañías aéreas. Sus miembros se caracterizan por ser líderes en sus mercados naturales y por operar con los más altos estándares de calidad y seguridad. Además de Iberia, la alianza incluye a Alaska Airlines, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Air Maroc, Royal Jordanian y SriLankan Airlines y más de 25 aerolíneas afiliadas. Por otro lado Oman Air será la siguiente compañía en incorporarse a la alianza, proceso que esperamos que culmine durante 2024. La oferta de oneworld está dirigida a mejorar la propuesta al cliente, incrementando sus opciones de viaje y el número de destinos, posibilitando la combinación de itinerarios y tipos de tarifas, facilitando unas conexiones más cómodas en aeropuertos, posibilitando el acceso a más de 650 Salas VIP por todo el mundo y con un paquete de beneficios y servicios exclusivos disponibles en toda la red de la alianza. Las compañías de oneworld operan unos 11.000 vuelos diarios aproximadamente, con conexiones alrededor de 900 destinos y en más de 170 países.

IATA

Iberia es miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, organización internacional fundada en 1945 que agrupa a 290 compañías aéreas que operan el 83% del tráfico aéreo mundial. Luis Gallego (CEO de IAG) forma parte de su Comité Ejecutivo (Chair Committee) y de su Junta Directiva (Board of Governors).

ALA

Iberia pertenece a la Asociación de Líneas Aéreas que operan en España. Esta organización, fundada en 1952, representa a más de 60 compañías que operan el 85% del tráfico aéreo en España, incluyendo a las 10 aerolíneas con más tráfico. Iberia forma parte de la Junta Directiva de la Asociación y desde 2018 ocupa su Vicepresidencia.

AECFA

Asociación Española para la Coordinación y Facilitación de Franjas Horarias. AECFA es una asociación privada sin ánimo de lucro, integrada en la actualidad por un gestor aeroportuario (Aena S.A.) y catorce compañías aéreas. Iberia es miembro de AECFA y parte de su Junta Directiva desde su constitución en 2014. El servicio de coordinación y facilitación de franjas horarias es prestado por AECFA a las compañías aéreas y aeropuertos de modo neutral, transparente y no-discriminatorio, con el objetivo de conseguir la óptima utilización de la capacidad en los aeropuertos españoles congestionados.

ALTA

Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo. Iberia forma parte de la Asociación, como compañía asociada.

A4E (Airlines for Europe)

Iberia (a través de IAG) pertenece a la principal asociación europea de transporte aéreo desde su creación en enero de 2016.

Negocios conjuntos

Atlántico Norte

Acuerdo de Iberia, British Airways, American Airlines y Finnair, para la explotación conjunta de las rutas entre América del Norte (Canadá, EE.UU. y México), y Europa (UE, Suiza y Noruega).

Europa-Latinoamérica

Iberia y LATAM Perú forman parte de un acuerdo conjunto entre Europa y Perú que incluye las rutas Madrid/Barcelona-Lima. Además, Iberia y LATAM Ecuador participan en el acuerdo conjunto entre Europa y Ecuador para las rutas Madrid-Quito/Guayaquil.

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 Airways y Finnair para operar en las rutas entre Europa y Japón.

Resultados económicos

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 382 millones de euros en el año 2022, lo que supone un incremento de 616 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo antes de partidas excepcionales del 6,9 %.

Valor económico directo generado (M de €)	2022	2021
Ingresos de explotación recurrentes	5.049	2.476
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	5.049	2.476
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	0*	0*

* 1,9 M € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 0,6 millones recibidos como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. / 2,7 M € de deducciones de I+D+i.

Valor económico directo generado (M de €)	España	Resto de Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	3.313	566	1.125	45
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	3.313	566	1.125	45

Valor económico distribuido (M de €)	2022	2021
Gastos de operaciones (Incluyendo no recurrentes)	5.154	3.094
Gasto total de salarios y beneficios de empleados	1.066	752
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	54	37
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	197	91
Tasas aeroportuarias o de Navegación	339	205
Impuestos liquidados	722	385
Inversiones comunitarias	0	0

Valor económico distribuido (M de €)	España	Resto de Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	1.054	2	10	0
Gasto de operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.079	248	787	17

Actividad

Los resultados de los indicadores operativos reflejan la recuperación de toda la red de destinos y la capacidad de asientos a niveles pre pandemia.

Evolución de los principales indicadores operativos	2022	% 2022 vs 2021
PKT (millones) Pasajeros-Kilómetro-Transportado (Demanda)	57.822	101,85
AKO (millones) Asiento-Kilómetro-Ofertados (Oferta)	68.752	65,27
TKT (millones) Tonelada-Kilómetro-Transportada (Demanda)	918	5,34

Otras cifras representativas de la actividad de la compañía en el año 2022 son las siguientes:

— Flota: 141 aviones (79 de Iberia, 24 de Iberia Express y 38 de Air Nostrum)

— Vuelos diarios: 421 (234 de Iberia, 98 de Iberia Express y 89 de Air Nostrum)

Mercado	Número destinos en 2022
Europa	72
Doméstico	31
Latinoamérica	20
África y Oriente Medio	13
Extremo Oriente	4
Estados Unidos	10
Total	150

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

América Latina es el principal mercado de la compañía donde ofrece vuelos que permiten la conexión de Europa con 20 destinos en 16 países de América Latina.

En la actividad nacional, Iberia se sitúa en segundo lugar, con un 25 % de la actividad total (también medida en AKO producidos). El líder en el mercado, con una cuota del 36 %, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.

Al igual que en los años anteriores, más de 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 como estratégica y transversal, en particular, la dirigida a desarrollar proyectos con un fuerte componente tecnológico que ayuden a mejorar la actividad y los servicios.

Desde el punto de vista de los incentivos fiscales a las actividades de I+D+i, la compañía acreditó, mediante la concurrencia a distintos programas, una deducción fiscal de más de 2,7 millones de euros para el Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2021.

En cuanto a la financiación pública para actividades de I+D+i, en el último año, se han presentado proyectos al Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI) que aún no han resuelto, por lo que en 2022 no hubo financiación adicional aún para los nuevos proyectos destinados a la creación y mejora significativa de procesos, productos y servicios, y proyectos para mejorar la competitividad de la empresa mediante la incorporación de tecnologías emergentes en el sector.

TOLERANCIAS

Diseños de los sistemas de equilibrado y mecanizado para los nuevos motores de última generación GTF.

IRIS-TAM

Presentado al CDTI-PID. Sistema para gestionar de manera digital todos los procesos y actividades que ocurren desde que el avión aterriza en un aeropuerto hasta que vuelve a despegar (Turn Around). El sistema será transversal a distintos departamentos (handling, mantenimiento, clientes, etc), será multidispositivo y dotará (i) de trazabilidad, visión y optimización a todas las tareas que se llevan a cabo en ese periodo de tiempo que suele rondar los 45 minutos y (ii) de herramientas tecnológicas que permitan la toma automática de decisiones. IRIS se desarrollará como un cerebro que conecte todas las operaciones y se pueda actuar sobre cualquier proceso desde distintos periféricos.

REING GTF

Presentado al SEPIDES- FAIIP. Inversiones para la modernización de las instalaciones de MRO de Iberia para crear una nueva línea de producción para el mantenimiento y reparación de motores de última generación GTF y mejorará las líneas de reparación de motores actuales en Iberia.

MOVES Proyectos Singulares II

Presentado al IDAE. Inversiones para la descarbonización de los servicios de handling mediante la electrificación de equipamientos aeroportuarios (eGSE).

Calidad del servicio

Puntualidad

La calidad del servicio de Iberia se mide a través de los indicadores de puntualidad y del NPS, así como por el volumen de reclamaciones planteadas por nuestros clientes.

La puntualidad es uno de los indicadores con el que mejor podemos medir la calidad del servicio prestado a nuestros clientes. Tras dos años marcados por la pandemia del COVID-19, cuando la industria aérea se enfrentó a la crisis más profunda de su historia, 2022 fue el año de la recuperación del sector, pero también de grandes desafíos operativos por una demanda más intensa de lo anticipado por los expertos. Durante los meses estivales, numerosos aeropuertos europeos y también norteamericanos donde opera Iberia, experimentaron problemas operativos debido, entre otras cosas, a la escasez de mano de obra. A pesar de este contexto adverso, Iberia mantuvo sus estándares de puntualidad, siendo la aerolínea más puntual de Europa durante los meses de verano.

Puntualidad de salida en 2022

Red Iberia	88,3%
Largo radio	84,1%
Corto/medio radio	90,0%
Iberia Express	87,3%

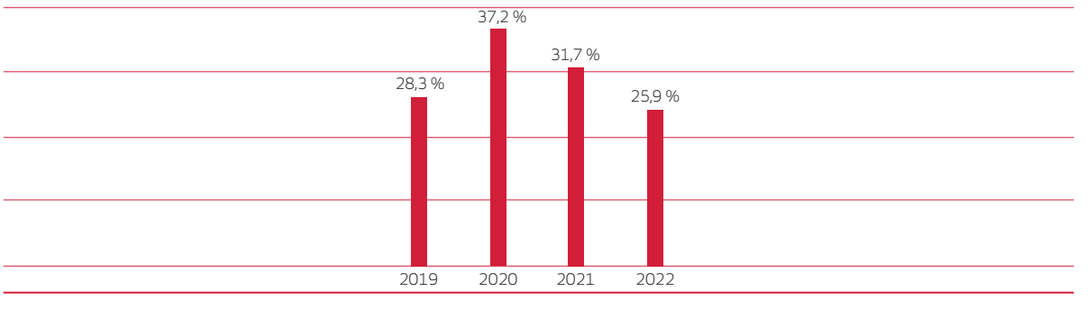
Compromiso con la satisfacción del cliente (NPS)

El NPS (Net Promoter Score o índice de recomendación) es un índice que se elabora con base en las respuestas a una única pregunta que se envía a los clientes a través de una encuesta, para valorar su experiencia de viaje: "¿Con qué probabilidad recomendarías Iberia a un amigo o compañero?", medida en una escala de 0 a 10 donde 0 sería muy poco probable y 10 muy probable. Los clientes cuya respuesta es 9 o 10 son considerados promotores, mientras que los que optan por una valoración de 0 a 6 se califican como detractores. El NPS se calcula como la diferencia entre el porcentaje de promotores y el de detractores.

Los resultados del año 2022 están marcados por la recuperación de las operaciones en todos los destinos, que han alcanzado los niveles de 2019. El NPS comenzó a subir paulatinamente a partir del mes de julio, y conservó esa tendencia positiva a lo largo de todo el segundo semestre. De hecho, los niveles de NPS de los últimos meses del año son superiores a la media del año 2019.

El nuevo servicio a bordo implementado a partir del mes de junio, especialmente la nueva propuesta gastronómica de las cabinas de Business y Turista Premium, ha conllevado una subida del NPS muy fuerte en este segmento de clientes. Adicionalmente, a la mejora del NPS han contribuido acciones como la comunicación personalizada de incidencias operativas, una mayor interacción digital y nuestro compromiso con la sostenibilidad. Los aspectos que han repercutido negativamente en los valores de satisfacción han sido la falta de personal y menor puntualidad en algunos aeropuertos europeos durante los meses de verano, y la obligatoriedad del uso de mascarilla en el transporte en España.

Evolución del NPS



Reclamaciones

El volumen de reclamaciones recibidas en 2022 respecto al año 2019 se ha incrementado un 18%. Para entender esto tenemos que tener en cuenta los cambios en los hábitos de los consumidores, que desde la pandemia son más exigentes y por tanto presentan más reclamaciones. Como aspecto positivo, cabe destacar que los tiempos de respuesta se han mantenido por debajo de 5 días.

Análisis de materialidad y grupos de interés

VOL 1 CAP 0

Durante el primer semestre del año 2022, la compañía actualizó el análisis de materialidad para reforzar la estrategia de sostenibilidad y con el objetivo de identificar los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para los grupos de interés de Iberia, así como su impacto en el negocio. El análisis se realizó en base a las respuestas de las más de mil cien encuestas realizadas por personas de los diez grupos de interés internos y externos seleccionados, sobre veinticuatro asuntos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. En la encuesta se preguntó por la relevancia para Iberia de cada uno de los aspectos, en el momento presente, en los próximos tres años, y también sobre la gestión de Iberia de cada uno de estos aspectos.

Los grupos de interés internos fueron los miembros del Comité de Dirección, directores y puestos de estructura, y resto de empleados. Entre los grupos de interés externos, se incluyeron clientes corporativos, clientes individuales, aeropuertos, proveedores, socios comerciales, gobierno y autoridades, y sociedad (ONGs, medios de comunicación y universidades).

Los resultados fueron comparados con los obtenidos por IAG en su análisis de materialidad y con los de otras empresas de los sectores de cada uno de los tres negocios de la compañía.

La calidad y seguridad fue el aspecto material identificado como más relevante para Iberia, tanto en el corto como en el medio plazo. En el momento presente, los aspectos medioambientales resultan los menos materiales, los aspectos sociales han resultado los más relevantes, y los aspectos de gobierno corporativo tienen una materialidad media con asuntos como la resiliencia del negocio y la ética empresarial como los más relevantes dentro de este bloque. En la evolución a tres años, se aprecia un incremento de la materialidad de los aspectos medioambientales, siendo el cambio climático un aspecto que alcanza una prioridad crítica.

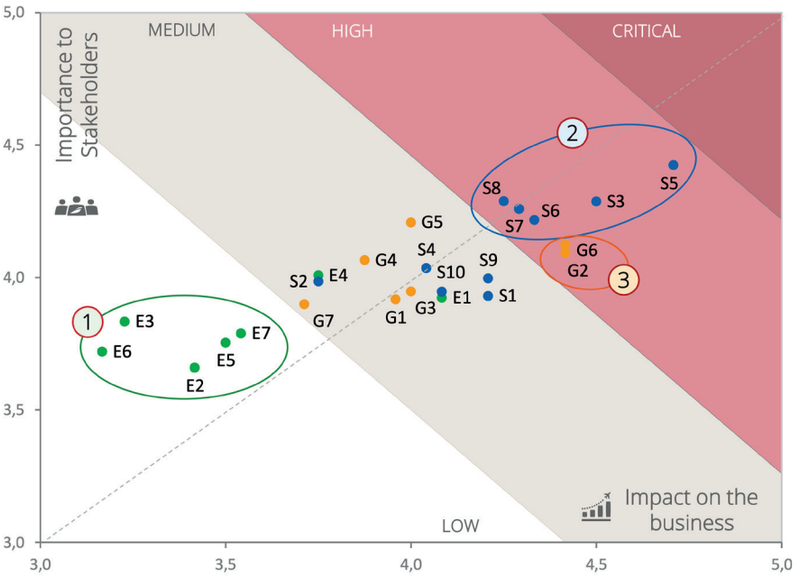
Los resultados del análisis dieron lugar a la elaboración de dos matrices de materialidad una referida al momento presente y otro a tres años vista, en las que se representa la importancia de cada aspecto para los grupos de interés ponderado con el impacto en el negocio.

Asuntos materiales en la actualidad

Issues: Today

HIGH	S5	1. Quality and Safety
	S3	2. Employee H&S
	S6	3. Customer Satisfaction
	S7	4. Data Privacy
	S8	5. Human Rights
	G6	6. Business Resilience
	G2	7. Business Ethics
MEDIUM	S9	8. Resp. Supply Chain
	G5	9. Business Profitability
	S1	10. Labour Relations
	S4	11. Working Conditions
	S10	12. Societal Impact
	E1	13. Climate Change
	G4	14. Innovation
	G3	15. Stakeholder Dialogue
	G1	16. Corporate Governance
	E4	17. Noise
	S2	18. Diversity
	G7	19. Influencing Policy
LOW	E7	20. Biodiversity
	E5	21. Waste
	E2	22. SAF
	E3	23. Air Quality
	E6	24. Water

Iberia's Materiality Matrix: Today

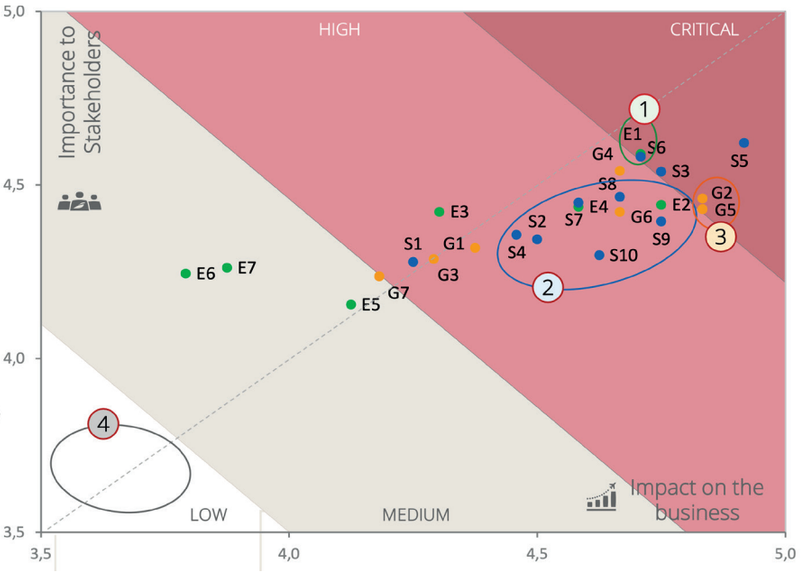


Evolución de los asuntos materiales en tres años

Issues: In three years

CRITICAL	S5	1. Quality and Safety
	G2	2. Business Ethics
	S6	3. Customer Satisfaction
	E1	4. Climate Change
	S3	5. Employee H&S
	G5	6. Business Profitability
HIGH	G4	7. Innovation
	E2	8. SAF
	S9	9. Resp. Supply Chain
	S8	10. Human Rights
	G6	11. Business Resilience
	S7	12. Data Privacy
	E4	13. Noise
	S10	14. Societal Impact
	S2	15. Diversity
	S4	16. Working Conditions
	E3	17. Air Quality
	G1	18. Corporate Governance
	G3	19. Stakeholder Dialogue
	S1	20. Labour Relations
MEDIUM	G7	21. Influencing Policy
	E5	22. Waste
	E7	23. Biodiversity
	E6	24. Water

Iberia's Materiality Matrix: In three years



En el corto plazo, ningún aspecto ha resultado tener una importancia crítica, cinco aspectos sociales y dos de gobernanza han resultado con una materialidad alta, mientras que los aspectos medioambientales se han mantenido en las regiones medias y bajas. En los próximos tres años, asuntos de los tres pilares se convierten en críticos. Las prioridades sociales se orientan a clientes, mientras que los asuntos relacionados con la continuidad del negocio se mantienen altos, y el cambio climático pasa a ser el cuarto aspecto en importancia.

Desde 1994, Iberia publica su memoria de sostenibilidad detallando toda la información sobre su desempeño ambiental y social, extendiendo sus compromisos a todos los grupos de interés de la compañía: clientes, inversores, proveedores, administraciones, y sociedades en las que desarrolla su actividad. Además, la compañía mantiene una relación continua y permanente con todos sus grupos de interés, mediante diferentes canales de comunicación.

IBERIA

Vol. 2/5

Buen gobierno y gestión de riesgos

Informe de sostenibilidad
dos mil veintidós

Contenidos

Conectando personas construimos futuro

Vol. 1
Acerca de Iberia

CAP 01 P 06 Historia de los Informes de Sostenibilidad en Iberia
CAP 02 P 08 El propósito de Iberia
CAP 03 P 10 La seguridad en todas las operaciones es nuestro compromiso con la excelencia
CAP 04 P 12 Sobre nosotros
Una compañía, tres negocios
Las claves de la operación de Iberia en 2022
Impacto socioeconómico del Grupo Iberia
Nuestras certificaciones
Pertenencia a Asociaciones y Alianzas Estratégicas
Resultados económicos
Gestión de la Innovación
Calidad del servicio
CAP 05 P 32 Análisis de materialidad y grupos de interés

Vol. 2
Buen gobierno y gestión de riesgos

CAP 06 P 06 El valor de la responsabilidad
Gobernanza
Ética e integridad
Auditoría interna y externa
Comité de Cumplimiento Normativo
Normas de competencia
Derechos humanos
Cumplimiento de la normativa europea de derechos de pasajeros
Política anticorrupción
Compras responsables
CAP 07 P 12 Gestión de riesgos
Gestión de riesgos del negocio
Gestión de los riesgos sobre cambio climático

Vol. 3
Personas

CAP 08 P 06 Así somos
Nuestros valores
Plantilla
Plan de Diversidad, Igualdad e Inclusión
Seguridad y salud en el trabajo
Formación
Selección y talento

Vol. 4
Volamos hacia un futuro mejor

CAP 09 Todos juntos hacemos Iberia sostenible
Primer pilar: La transición ecológica del sector aéreo
Reducción de emisiones
Economía circular
Segundo pilar: Una experiencia de viaje más sostenible
Eliminación del plástico
Reducción del desperdicio alimentario
Digitalización
Compensación de la huella de carbono
Tercer pilar: Los empleados como embajadores de la sostenibilidad
Cuarto pilar: Compromiso con la Sociedad

Vol. 5
Indicadores ambientales dos mil veintidós

El valor de la responsabilidad

Gobernanza

Dentro de los órganos del gobierno corporativo, destacan los Consejos de Administración de IAG y de Iberia, que son responsables de definir los objetivos y estrategias del Grupo y la compañía, respectivamente, incluyendo la aprobación de las líneas de política general, la elaboración de los programas y establecer la determinación de las prioridades para la realización del objeto social, así como el impulso y la supervisión de la gestión y el cumplimiento de los objetivos que se hayan acordado.

Entre las múltiples funciones de los Consejos de Administración, tanto de IAG como de Iberia, figuran: la aprobación del plan de negocio y de 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, además del 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 de IAG toma conocimiento y aprueba el Informe de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre), una vez efectuada la verificación del mismo y tras su presentación al Comité de Dirección.

Las políticas de nombramientos y de retribuciones son responsabilidad de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones, respectivamente, ambas dependientes del Consejo de Administración del Grupo IAG.

Es de especial relevancia la creación del Comité de Sostenibilidad de Iberia en el año 2022 (CdSIB), que reportará al Comité de Dirección y al Consejo de Administración el avance de la estrategia de sostenibilidad de la empresa. La primera de las reuniones estaba prevista para enero de 2023.

	Número de consejeros	Número de consejeros no ejecutivos	Número de mujeres
Consejo de Administración del Grupo IAG	11	10 (91%)	5 (45%)
Consejo de Administración de Iberia	9	4 (44%)	2 (24%)

Accionistas

IAG INTERNATIONAL AIRLINES GROUP

Consejo de Administración

IAG INTERNATIONAL AIRLINES GROUP

Comisión de Auditoría y Cumplimiento: 4

Comisión de nombramientos: 5

11

Comisión de Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Corporativa: 5

Comisión de Retribuciones: 4

Dirección Ejecutiva

IAG INTERNATIONAL AIRLINES GROUP

Consejo de Administración

IBERIA

Comisión de Seguridad: 3

9

Comisión de Retribuciones: 3

Comisión de Auditoría: 3

Dirección Ejecutiva

IBERIA

Ética e integridad

Iberia aplica el Código General de Conducta del grupo IAG, que recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación y comportamiento de consejeros, directivos y empleados del Grupo en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales.

Auditoría interna y externa

Los requisitos de transparencia de los mercados de valores son imprescindibles para garantizar la fiabilidad de la información financiera. En este sentido, Iberia cuenta con sistemas de vigilancia basados en el marco de referencia establecido por la CNMV. Estos sistemas de control interno se configuran siguiendo un protocolo de procesos que atañe al Consejo de Administración, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG, a la Comisión de Auditoría de Iberia, a la Alta Dirección y al personal de la compañía.

Comité de Cumplimiento Normativo

El Grupo Iberia pone a disposición de todo su personal un conjunto variado de herramientas para ayudarles a resolver consultas y solucionar cualquier incidencia que, en su caso, pudieran observar. También existe un canal de denuncias gestionado por un proveedor externo, para garantizar la confidencialidad de los datos.

Normas de competencia

El programa para observar las normas de competencia se fundamenta en una matriz de riesgo específica de IAG, cuya 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 de la Guía de Cumplimiento de Competencia y el desarrollo de directrices específicas, iniciativas de formación, canal de reporte/denuncia internos y la monitorización de procesos.

Derechos humanos

Iberia está firmemente comprometida con los derechos humanos y se ha adherido a la declaración de IAG sobre esclavitud moderna, que es aplicable a todas las personas que trabajan en la compañía o lo hacen en su nombre, y que se fundamenta en una política de tolerancia cero. Esta política es comunicada a todos los proveedores, contratistas y socios al comienzo de la relación comercial, y se refuerza en el desarrollo de dicha relación, si ésta se produce.

Cumplimiento de la normativa europea de derechos de pasajeros

Iberia está sujeta al cumplimiento del European Aviation Customer Commitment, código de conducta suscrito el 2 de julio de 2002 junto al resto de compañías aéreas que integran la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA).

En dicho código se establecen obligaciones diversas referidas al servicio de la compañía, como respetar la tarifa acordada, facilitar 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.

Además, Iberia responde a las reclamaciones en los términos establecidos por la normativa europea en materia de indemnización y asistencia a pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o grave retraso del vuelo.

Política anticorrupción

La lucha contra la corrupción y el soborno forma parte del programa de prevención de delitos de Iberia. Este programa contiene un conjunto de medidas dirigidas a los trabajadores de Iberia para que sean capaces de prevenir y detectar posibles delitos, tipificados como tales en el Código Penal, y para saber comunicarlos debidamente a la autoridad competente. El programa supone, además, un compromiso de permanente vigilancia y sanción de las conductas no éticas y delictivas, y de mantenimiento de mecanismos eficaces de comunicación y concienciación para los empleados que favorecen, asimismo, esa cultura preventiva.

Durante el año 2022 se ha llevado a cabo una revisión de la política anticorrupción con el objeto de adecuarse a las novedades legislativas y continuar aplicando los más altos estándares de ética en esta materia. Dicha revisión culminó con la aprobación de una nueva política por parte del Consejo de Administración, en fecha 26 de julio de 2022.

El cumplimiento de la política anticorrupción de la compañía, Iberia desarrolla de forma periódica procesos de due diligence (análisis y búsqueda de información) dirigidos a terceras partes vinculadas contractualmente con la compañía. Específicamente, se comprueba la idoneidad de los licitantes en concursos y de los intermediarios comerciales, con base en los criterios establecidos para cada caso. En el año 2022, se realizaron más de 100 procesos de due diligence para garantizar la integridad de terceras partes. Además, IAG GBS, compañía del grupo IAG encargada de centralizar todos los procesos de contratación de terceros y pago de facturas, desarrolla un análisis del nivel de cumplimiento global de los contratos, y de la adecuación a la normativa del rendimiento de dichas terceras partes.

Compras responsables

Las compras y contrataciones responsables de Iberia se gestionan a través de IAG Global Business Services (IAG GBS) que, alineadas con los objetivos de Iberia, se regulan por procedimientos internos. IAG GBS colabora, apoya y supervisa a sus proveedores para garantizar que todos los productos y servicios que suministran a IAG se sitúen en la senda para alcanzar las cero emisiones netas en 2050.

El equipo de Compras del Grupo de IAG GBS dirige el Programa de sostenibilidad de la cadena de suministro, que tiene cuatro aspectos fundamentales:

— El Código de Conducta de Proveedores (Supplier Code of Conduct, SCoC).

— Análisis de riesgos y evaluaciones de sostenibilidad independientes.

— Auditorías de responsabilidad social corporativa (RSC).

— Integración de la sostenibilidad como norma en el proceso de compras.

Principales hitos de 2022: El Código de Conducta de Proveedores ya se ha compartido con la cadena de suministro actual y se ha integrado en el proceso de alta de nuevos proveedores. Los nuevos proveedores deben suscribir su compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2050 y reconocer la necesidad de una hoja de ruta, respaldada con planes factibles, para lograr dicho objetivo.

IAG GBS también colabora con EcoVadis, líder del mercado en calificación de sostenibilidad de empresas, para evaluar a los proveedores a través de un conjunto de parámetros medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG). De esta forma, IAG y sus proveedores cuentan con una referencia para mejorar en materia de ESG, y los proveedores pueden compartirla con sus clientes y otros grupos de interés, lo que refuerza la sostenibilidad de toda la industria.

Como mínimo, IAG exige que sus proveedores ofrezcan un entorno seguro y saludable a sus empleados. La selección de proveedores tiene en cuenta los posibles riesgos sectoriales y geográficos y, cuando resulta necesario, se realizan auditorías de las instalaciones. Estas auditorías corren a cargo de inspectores independientes con experiencia en RSC que aplican la metodología SMETA (SEDEX Members Ethical Trade Audit). En 2022 se llevaron a cabo 32 auditorías.

Todos los proveedores también se someten a un examen anual para la detección de riesgos legales, sociales, medioambientales y financieros. Los Equipos de Compras y de Cumplimiento del Grupo evalúan a todos los proveedores en los que se ha detectado posibles niveles elevados de riesgo y, cuando es necesario, ponen en marcha planes de mitigación de riesgos. Cualquier problema detectado se comunica a los responsables de los riesgos del Grupo para que tomen las medidas conjuntas que resulten adecuadas.

En 2022, IAG GBS incorporó aspectos de sostenibilidad en el funcionamiento diario de la organización e incluyó la sostenibilidad en los objetivos de desempeño para todos los empleados de IAG GBS. IAG GBS ha verificado la base de proveedores actualmente activa y las relaciones interlínea de las aerolíneas de IAG en Rusia y Bielorrusia para determinar las posibles repercusiones y las medidas a adoptar por las sanciones comerciales impuestas en respuesta a la guerra en Ucrania. Se ha dado seguimiento y apoyo a las compañías operativas de IAG respecto a las medidas de mitigación adoptadas en respuesta a las conclusiones (por ejemplo, cese/bloqueo de los pagos) en coordinación con los Equipos de Cumplimiento correspondientes.

Objetivos para 2023: IAG GBS prevé evaluar los resultados en materia de sostenibilidad de los proveedores que representen al menos el 80% del gasto total de IAG e incluir los aspectos de sostenibilidad en el proceso de planificación de categorías y medidas adicionales para el proceso de selección y adjudicación de contratos.

Gestión de riesgos

Uno de los objetivos prioritarios de Iberia es identificar los riesgos más significativos para la empresa y valorar su impacto económico, probabilidad de ocurrencia y su horizonte temporal. Para ello, cuenta tanto con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de IAG, como con la Comisión de Auditoría de Iberia, constituidas en 2017 por requerimiento legal, y cuya coordinación está, lógicamente, garantizada.

Sus funciones principales son:

— 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.

— Servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores externos.

— Emitir opinión sobre la independencia del mismo.

— Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.

El funcionamiento coordinado de las Comisiones elimina, o reduce significativamente, el impacto de los riesgos de la actividad de Iberia.

Gestión de los riesgos sobre cambio climático

La lucha contra los efectos del cambio climático es uno de los mayores retos a los que se enfrenta la sociedad en la actualidad. Para poder situar el aumento de la temperatura media global por debajo de los 2 °C (intentado que el límite se sitúe en 1,5ºC), es necesario que las empresas trabajemos de manera colaborativa con otras empresas, el sector público, y la sociedad en su conjunto. En este sentido y como parte de este gran reto, la aviación debe transformarse, dejando atrás los combustibles fósiles y apostando por nuevas fuentes de energía y tecnologías que nos permitan volar con emisiones netas cero en 2050. En este contexto, los riesgos derivados del cambio climático se han identificado como fundamentales para IAG, y por ende, para Iberia.

En 2022 Iberia, alineándose con la información reportada por IAG, adoptó las directrices del estándar de reporte Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para consolidar la gestión de los riesgos económicos ligados al cambio climático en la compañía.

La identificación y gestión de los riesgos y las oportunidades derivadas del cambi oclimático, se ha realizado a dos niveles:

1. Nivel estratégico: junto con las áreas de Cumplimiento Normativo, Estrategia y Sostenibilidad se identificaron y evaluaron los posibles riesgos y oportunidades que el cambio climático pudieran presentar para la empresa y en sus tres negocios.

2. Nivel operativo: como parte del SGA que la compañía está en proceso de implementar y certificar, se han identificado todos los posibles riesgos medioambientales de cada una de las líneas de negocio de la compañía. Asimismo, se ha definido un área responsable de cada riesgo en función de la capacidad de control o mitigación que tenga ese área de trabajo sobre la actividad.

Por otro lado, y como parte del ejercicio financiero que realiza la compañía cada año, se elabora un plan financiero para poder hacer una proyección del impacto -tanto positivo como negativo- que la sostenibilidad pueda tener en el negocio, contribuyendo así a la valorización de los posibles riesgos y oportunidades identificados y gestionados a nivel estratégico.

Como resultado de este análisis, los movimientos del precio de combustible y el paquete normativo climático de la Unión Europea conocido como Objetivo 55 (Fit for 55) han resultado los mayores riesgos al que los que se enfrenta la compañía actualmente. Para el primero en cuestión, Iberia mantiene una estrategia de coberturas de combustible que revisa frecuentemente buscando siempre la mayor estabilización posible. En relación a los posibles cambios normativos, una falta de consolidación y homogenización de la normativa climática tanto a nivel europeo como internacional podrá generar distorsiones en los diferentes mercados en los que opera la compañía y, es por ello que, a nivel Grupo se está abogando por la fijación de un marco normativo inteligente que evite distorsiones pero que sea ambicioso y pueda contribuir a los objetivos de descarbonización que tiene la Unión.

A continuación, se detallan a alto nivel, las actividades implementadas por la compañía que están alineadas con las recomendaciones del TCFD:

TCFD	Actividades alineadas actualmente	Actividades planeadas
Gobernanza	Dirección de Sostenibilidad consolidada y supervisando el desempeño ambiental de todas las líneas de negocio. Política de sostenibilidad aprobada por el CEO. Actualización del análisis de materialidad en 2022	Implementación de un SGA, definiendo dos comités que monitoricen el desempeño ambiental de la compañía tanto a nivel operativo como a un nivel más ejecutivo.
Estrategia	Los objetivos climáticos se definen a nivel IAG y son adoptados por todas las aerolíneas del Grupo. Estos objetivos incluyen el alcance 3 de emisiones. Uno de los pilares del plan estratégico de la compañía -Iberia Next Chapter- es la sostenibilidad. La compañía impulsa la Innovación a través de Hangar 51, Iberia Lab, y foros específicos de Innovación como South Summit. Emitido bono verde para la financiación de nueva flota (A320N y A350). Consolidado el plan financiero a uno y tres años vista, incluyendo aspectos medioambientales.	Continuar profundizando en la identificación y valoración de riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta las líneas de negocio de la compañía, así como su distribución geográfica.
Gestión de riesgos	Identificación de los principales riesgos climáticos por área de negocio.	Como parte del SGA que la compañía está implementado, se incluirá la revisión de riesgos dentro de las actividades.
Métricas y objetivos	Estrategia climática con objetivos a corto, medio y largo plazo. Se ha vinculado una parte de la remuneración de empleados a un objetivo de intensidad de emisiones vuelo.	Continuar reforzando nuestra estrategia para contribuir a la consecución de los objetivos que se han establecido. Profundizar en la definición de indicadores que nos permitan monitorizar los riesgos y oportunidades identificados.

Gestionando los riesgos económicos asociados al cambio climático

En la siguiente tabla se incluye un listado de los mayores riesgos identificados por la compañía conforme a la recomendación del marco de TCFD. Como siguiente paso, se está trabajando en establecer un marco temporal para cada uno de los riesgos.

TCFD	Riesgo	Cómo construye Iberia resiliencia
Riesgo de mercado	Movimientos del precio de combustible.	Estrategia para reducir el impacto de los picos de precios, los precios del carbono en la flota, y la planificación financiera.
	Cambios en las preferencias del consumidor.	Análisis continuo del mercado y posibles preferencias. Actualización frecuente de los servicios ofrecidos por la compañía.
	Percepción sobre el progreso de las emisiones de CO2 del sector de la aviación.	Continuar contribuyendo a los objetivos incluidos en la estrategia climática, y aumentar las comunicaciones con clientes en este sentido. Fortalecer el ejercicio de transparencia sobre información no financiera.
	Viabilidad de los proyectos de compensación de emisiones.	Estrategia para evitar picos de precio del combustible, gobernanza para garantizar la calidad de las compensaciones, una hoja de ruta de compensaciones basada en evidencia externa, y defensa del apoyo a políticas y regímenes de monitoreo.
Riesgo regulatorio	Mecanismos de fijación de precios del carbono: EU ETS y CORSIA.	Estrategia para reducir el impacto de los picos de precio del combustible, los precios del carbono en la flota, y la planificación financiera.
	EU Fit for 55.	Definición de una estrategia de sostenibilidad ambiciosa que permita la descarbonización de la actividad.
	Falta de infraestructura o apoyo político para los SAF.	Apoyar la implementación de políticas que fomenten la producción y consumo de SAF, y definir una estrategia de consumo de SAF en regiones donde existe una política de apoyo.
Riesgo tecnológico	Insuficiencia de combustible sostenible (SAF).	Asegurar acuerdos de SAF, y tomar decisiones en proyectos en etapa inicial cuando sea relevante.
Riesgo reputacional	Estigmatización del sector aéreo.	Continuar contribuyendo a los objetivos incluidos en la estrategia climática, y aumentar las comunicaciones con clientes en este sentido. Fortalecer el ejercicio de transparencia sobre información no financiera.

TCFD	Riesgo	Cómo construye Iberia resiliencia
Riesgos físicos agudos	Aumento de la severidad y la frecuencia de eventos climáticos extremos.	Procesos de resiliencia operativa existentes.
	Impacto del clima en las operaciones.	Procesos de resiliencia operativa existentes.
	Resiliencia de riesgos agudos.	Se revisará la planificación de la red de destinos, y la posibilidad de implementar activos móviles en diferentes ubicaciones.
Riesgos físicos crónicos	Cambio en los patrones de viento y tormentas de viento.	Procesos de resiliencia operativa existentes, y revisión de los planes de vuelo existentes.
	Aumento del nivel del mar.	Análisis de destinos e instalaciones potencialmente afectados.
	Reducción de los vuelos a destinos crónicamente afectados.	Se revisará la planificación de la red de destinos.
	Mayor frecuencia y persistencia de las sequías.	Procesos de resiliencia operativa existentes y revisión de la planificación de la red de destinos.

Como parte fundamental del sistema de riesgos de la compañía, Iberia está llevando a cabo un trabajo continuo para cuantificar el impacto de los riesgos medioambientales y para actualizar los planes de mitigación de riesgos.

TCFD	Oportunidad
Oportunidades: fuentes de energía	Uso de energías que generen menos emisiones
Oportunidades: tecnología	Aeronaves de nueva generación
	Electricidad e hidrógeno verde
Oportunidades: productos y servicios	Cambios en las preferencias del consumidor
Oportunidades: resiliencia	Participación en programas de investigación
	Renovación de flotas
Oportunidades: mercado	Single European Sky (SES)
	Diversificación de abastecimiento de SAF
	Financiación de la transición verde

Vol. 3/5 Personas

Informe de sostenibilidad
dos mil veintidós

Contenidos

Vol. 1 Acerca de Iberia

Vol. 2 Buen gobierno y gestión de riesgos

Vol. 3 Personas

Vol. 4 Volamos hacia un futuro mejor

Vol. 5 Indicadores ambientales dos mil veintidós

CAP 01 P 06 Historia de los Informes de Sostenibilidad en Iberia
CAP 02 P 08 El propósito de Iberia
CAP 03 P 10 La seguridad en todas las operaciones es nuestro compromiso con la excelencia
CAP 04 P 12 Sobre nosotros
Una compañía, tres negocios
Las claves de la operación de Iberia en 2022
Impacto socioeconómico del Grupo Iberia
Nuestras certificaciones
Pertenencia a Asociaciones y Alianzas Estratégicas
Resultados económicos
Gestión de la Innovación
Calidad del servicio
CAP 05 P 32 Análisis de materialidad y grupos de interés

CAP 06 P 06 El valor de la responsabilidad
Gobernanza
Ética e integridad
Auditoría interna y externa
Comité de Cumplimiento Normativo
Normas de competencia
Derechos humanos
Cumplimiento de la normativa europea de derechos de pasajeros
Política anticorrupción
Compras responsables
CAP 07 P 12 Gestión de riesgos
Gestión de riesgos del negocio
Gestión de los riesgos sobre cambio climático

CAP 08 P 06 Así somos
Nuestros valores
Plantilla
Plan de Diversidad, Igualdad e Inclusión
Seguridad y salud en el trabajo
Formación
Selección y talento

CAP 09 Todos juntos hacemos Iberia sostenible
Primer pilar: La transición ecológica del sector aéreo
Reducción de emisiones
Economía circular
Segundo pilar: Una experiencia de viaje más sostenible
Eliminación del plástico
Reducción del desperdicio alimentario
Digitalización
Compensación de la huella de carbono
Tercer pilar: Los empleados como embajadores de la sostenibilidad
Cuarto pilar: Compromiso con la Sociedad

Así Somos

Como parte de su plan estratégico y dentro del pilar “Nuestras Personas como Embajadores”, Iberia sigue impulsando la transformación cultural de la compañía para afrontar los retos que tiene por delante y convertirse en una empresa con foco en cada uno de sus empleados. En 2022 se ha lanzado por primera vez, para todos los empleados de la compañía, la “Encuesta de Salud Organizacional”. Se trata de una iniciativa coordinada desde IAG y dirigida a todas las aerolíneas del Grupo, bajo una metodología y métrica común. Los resultados de la encuesta han permitido identificar oportunidades de mejora que se han recogido en distintos planes de acción y se están desplegando a lo largo de la organización, tanto en áreas operativas como corporativas.

Nuestros valores

Los valores de Iberia se redefinieron en 2019 a través de un proceso en el que participaron empleados de todos los niveles de la organización. A partir de ese momento, dichos valores empezaron a aplicarse en algunos procesos, como el de la Evaluación del Rendimiento de las personas de fuera de convenio, o en el del reconocimiento mensual a las actuaciones más destacadas a través de la iniciativa person@ Iberia. Ambos procesos son, desde su puesta en marcha, claros ejemplos del comportamiento asociado a nuestros valores, los "valores de Iberia":

- Ponemos alma y pasión en lo que hacemos
- Conectamos con nuestros clientes
- Lo hacemos sencillo y eficiente
- Llevamos la seguridad en nuestro ADN
- Reinventamos el mañana
- Somos uno y diversos

Plantilla

En el año 2022 se renovaron los convenios colectivos de los Tripulantes Pilotos, Tierra, y Tripulantes de Cabina de Pasajeros, tras la negociación con la representación sindical de cada uno de los colectivos.

Desglose de la plantilla por colectivos	Plantilla al cierre	Edad media (años)	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	11.953	46	17
Pilotos	1.377	47	17
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.450	44	18
Tierra Extranjero	208	48	14
Total general	16.988	46	17

Desglose de la plantilla por área de negocio	Tierra	Vuelo	Total general
Corporativa	952		952
Transporte Aéreo	1.369	4.827	6.196
Aeropuerto y Carga	7.853		7.853
Mantenimiento	1.987		1.987
Total general	12.161	4.827	16.988

Evolución plantilla			
2019	2020	2021	2022
17.458	15.166	15.543	16.988

Plantilla por tipo de contrato	
Fijo Tiempo Parcial	1.621
Fijo Discontinuo	1.947
Fijo Jornada Irregular	1.779
Fijo Jornada Regular	10.984
Eventual	657
Total general	16.988

Durante el año 2022 se firmaron 2.678 contratos fijos, de los cuales 2.306 son conversiones de contrato de eventual a fijo.

Salario mínimo interprofesional vs. Iberia	
Salario mínimo interprofesional	14.000
Iberia	16.701

Los salarios del personal dentro de convenio se establecen en función de la categoría profesional, antigüedad y puesto, de acuerdo con sus respectivos 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 y función a ejecutar. En todos los casos se evita la distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio.

Diversidad por sexo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
Alta Dirección	13	30%	30	70%	43	0%
Grupo Superior de Gestores y Técnicos	481	51%	468	49%	949	6%
Cuerpo General administrativo	2.959	69%	1.318	31%	4.277	25%
Servicios Auxiliares	390	9%	3.805	91%	4.195	25%
Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	56	2%	2.254	98%	2.310	14%
Otros	156	40%	231	60%	387	2%
Total Tierra	4.055	33%	8.106	67%	12.16	72%
Pilotos	88	6%	1.289	94%	1.377	8%
Trip. Cabina Pasajeros	2.391	69%	1.059	31%	3.450	20%
Total Vuelo	2.479	51%	2.348	49%	4.827	28%
Total general	6.534	38%	10.454	62%	16.988	100%

Pirámide de edad de la plantilla por sexo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
menos de 30	588	9%	985	9%	1.573	9%
30-50	3.084	47%	5.046	48%	8.130	48%
más de 50	2.862	44%	4.423	48%	7.285	48%
Total general	6.534	100%	10.454	100%	16.988	100%

Diversidad en puestos de gestión	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	1	7	8
Director	14	26	40
Senior Manager	17	37	54
Manager M1	61	70	131
Manager M2	46	78	124
Especialistas	110	113	223
Total	249	332	581

Nota: Se incluyen los empleados del Colectivo Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros que ocupan puestos de gestión.

El último estudio de competitividad de los salarios de empleados fuera de convenio realizado por una empresa externa, demostró que en Iberia no existe brecha salarial de género.

Diferencia salarial promedio mujeres/hombres	
Senior Manager	-4,80%
Manager M1	-1,88%
Manager M2	-9,00%
Especialistas	-0,86%

Nota: No se incluyen los empleados del Colectivo Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros que ocupan puestos de gestión.

Número de trabajadores acogidos a reducción de jornada por guarda legal

	Femenino	Masculino	Total general
Vuelo	818	378	1196
Piloto	19	151	170
Trip. Cabina pasajeros	799	227	1026
Tierra	601	452	1053
Total general	1419	830	2249

Porcentaje de afiliación sindical a través de la nómina	
Tierra	68,34%
TCP	34,86%
Pilotos	100%

Plan de Diversidad, Inclusión e Igualdad

En el momento de la realización de este informe la compañía está trabajando junto con la representación social, en la actualización del Plan de Igualdad y del Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, según establece la legislación.

Adicionalmente, Iberia cuenta con un Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión que ha sido rediseñado y relanzado en el año 2022 bajo un nuevo enfoque estratégico cuyo alcance va más allá del género y abarca a otros grupos como generacional, cultural, LGTBI+ y discapacidad.

Durante el año 2022 hemos ido retomado paulatinamente las acciones que quedaron interrumpidas durante la pandemia con el propósito de dar continuidad a nuestro compromiso con las iniciativas de DE&I y potenciar el desarrollo de una cultura más diversa e inclusiva en nuestra organización.

En el contexto actual, una adecuada gestión del talento diverso es un factor clave para tener un mayor impacto reputacional -en la sociedad en general, y en clientes y empleados en particular- y una palanca fundamental para impulsar la innovación y afrontar los retos organizativos que tenemos por delante.

Una palanca fundamental para impulsar la innovación y afrontar los retos organizativos que tenemos por delante.

El nuevo Plan se despliega trasversalmente en diversas acciones que se engloban en tres grandes pilares:

3 1 2

Sensibilización
y formación.

Definición y revisión
de procesos de
compañía que garanticen
su efectividad.

Comunicación externa
e impacto reputacional.

A través de estas palancas, hemos empezado a construir una narrativa a través de la cual difundir una cultura del DE&I en cascada que englobe a todos los niveles de la organización, así como la creación de un modelo de gobierno -con la implicación de la alta dirección- que traduzca el compromiso firme con la diversidad en un plan de acción con iniciativas cuantificables -alineadas con la estrategia de la Iberia- y con el apoyo y soporte de una red de Embajadores de diversidad.

Todo ello, nos permite mejorar nuestros procesos para garantizar la diversidad, igualdad e inclusión en nuestra empresa con el objetivo de:

— Retener el mejor talento posible.

— Potenciar un mayor compromiso y sentimiento de pertenencia de los empleados.

— Impulsar la creatividad y la innovación.

— Ser más productiva, influyente y sostenible a la hora de contribuir a crear una sociedad más justa, rica y plural.

Entre las acciones principales acometidas durante 2022 podemos destacar:

— Hemos realizado una radiografía, análisis y diagnóstico de la nueva realidad sobre diversidad dentro de la organización a través del taller "YoSInEtiquetas" en el que han participado más de 60 empleados de todas las áreas, con perfiles muy diversos, para determinar nuestro marco de actuación.

— Hemos creado las comunidades que engloban la red de soporte de Embajadores de Diversidad por cada uno de los grupos de diversidad para ampliar los niveles de capilaridad: Género, generacional, cultural, LGTBI+ y discapacidad, y definido su rol dentro del modelo de gobernanza del Plan DE&I.

— Hemos definido un nuevo modelo de gobierno global, con Comités específicos DE&I, para incorporar la estrategia en materia de diversidad en la agenda, siempre alineada con la estrategia global de Iberia.

— Hemos transformado nuestro ciclo de "Mujeres que inspiran" en "Personas que inspiran", eventos internos de concienciación y sensibilización que incluyen a personalidades referentes en los cinco grandes grupos del Plan.

— Hemos incorporado a nuestros valores la palanca de diversidad transformando nuestro valor "Somos uno" en "Somos uno y diversos".

— Seguimos vigilando el uso de un lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones y posibles estereotipos en material audiovisual de nuestras campañas de comunicación internas y externas.

— En materia de selección, hemos establecido protocolos de actuación trasparentes que faciliten la igualdad de oportunidades y eliminen barreras al talento, ampliado los canales de reclutamiento para ampliar el ecosistema de empleo y hemos revisado en nuestras ofertas de empleo el uso de un lenguaje inclusivo y neutro.

— Seguimos revisando todos nuestros programas formativos, como el Programa de Desarrollo para Managers, bajo la lupa de posibles sesgos inconscientes que permita combatirlos, diversificar los role models corporativos y crear estructuras colaborativas que fomenten la participación a través de la escucha activa y el diálogo.

— Hemos dado mayor proyección y visibilidad a nuestro compromiso DE&I en nuestra página del Grupo Iberia e Intranet, ampliando nuestra perspectiva de diversidad a través de distintas secciones como "Historias de Iberia", noticias relacionadas con celebraciones especiales como los Días contra el Cáncer de Mama, de la Violencia de Género, Internacional de la Mujer, la semana del orgullo LGTBI+ o la participación de nuestros empleados en las diferentes secciones de nuestras páginas

Hemos establecido protocolos de actuación trasparentes que faciliten la igualdad de oportunidades y eliminen barreras al talento.

— Hemos iniciado la transformación de nuestro modelo de liderazgo, tomando como referencia las competencias de IAG, con un enfoque más respetuoso, inspirador e inclusivo hacia sus equipos y entorno.

— Hemos relanzado nuestro programa "Take the lead" con especial foco en impulsar la carrera profesional de mujeres con alto potencial de desarrollo.

— Hemos incorporado un nuevo programa de mentoring para impulsar la diversidad generacional (mentoring bidireccional - reverse mentoring).

— Hemos ampliado la visibilidad de Iberia en foros, eventos y mesas de Diversidad (Ellas vuelan alto, Santander Woman Summit, 50&50 GL...).

— Hemos retomado el programa "Quiero ser", que se desplegará a lo largo de 2023, con el propósito de atraer y fomentar el talento hacia carreras técnicas del sector aeronáutico en las que la presencia femenina es aún muy minoritaria.

Personas con discapacidad

Envera es una entidad sin ánimo de lucro, que fue creada en el año 1977 por empleados de Iberia padres y madres de personas con discapacidad con la misión de integrar social y laboralmente a estas personas y acompañarlas en todo su ciclo vital, proporcionándoles atención temprana, apoyo escolar y formación, inserción laboral y empleo, ocio, cultura y deporte, así como asistencia en residencias, centros ocupacionales y centros de día para personas con grandes necesidades de apoyo.

Iberia colabora activamente con Envera, y garantiza el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad mediante la contratación de servicios al Centro Especial de Empleo de Envera, donde se realizan trabajos para Iberia como el estuchado de cubiertos del servicio a bordo, la lavandería de la lencería de los vuelos de largo radio, y se gestiona documentación y el inventario de los almacenes, entre otros. De esta forma, gracias al apoyo de empresas como Iberia, Envera ofrece empleo estable a más de 800 personas con discapacidad.

Contra la discriminación y el acoso

El Código General de Conducta de Iberia establece que la compañía 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, ideas políticas o sindicales, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad o discapacidad.

Seguridad y salud en el trabajo

Desde el inicio de la pandemia de Coronavirus, Iberia mantiene en todos sus aviones y centros de trabajo las medidas que en cada momento recomiendan las autoridades nacionales e internacionales, para proteger la salud de clientes, empleados y proveedores.

Durante el primer semestre del 2022 se tomaron todas las medidas necesarias para la vuelta a las oficinas del personal de las áreas corporativas, adaptando paulatinamente la presencia en las mismas. Se instalaron máquinas expendedoras de mascarillas quirúrgicas para que los empleados pudieran tener acceso a las mismas y se facilitaron las medidas preventivas al contagio.

La compañía continuó facilitando el teletrabajo, las herramientas de teleconferencias, y adaptó según las pautas marcadas por el Ministerio de Sanidad, la distribución y ocupación de las oficinas y salas de reuniones.

Iberia recibió el reconocimiento de la Comunidad de Madrid, durante la celebración de la VIII Jornada de actualización de vacunas en la CAM, por el compromiso y el trabajo realizado en la estrategia de vacunación frente al Covid-19 donde puso a disposición de la región las instalaciones de La Muñoza, como Centro de Vacunación.

A lo largo del año se han aplicado los protocolos de actuación en caso de sospecha o confirmación de un trabajador con síntomas de COVID. Además, como método para la prevención del contagio, Iberia continuó con la realización de test de antígenos como una de las pautas dadas por el ministerio de Sanidad en la "Estrategia de detección precoz, vigilancia y control de Covid-19".

En el primer trimestre del año se realizó la Auditoría legal del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Iberia, por parte de la empresa auditora Audelco, obteniéndose nuevamente la Certificación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales hasta el año 2026.

Durante el segundo semestre, el área de Prevención Laboral de la compañía colaboró estrechamente con la Dirección Aeropuertos, Iberia Airport Services, para la obtención de la Certificación en la Norma ISO45001 "Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo" tras auditoría realizada por Audelco.

Nº de comités de seguridad y salud laboral:	18 comités + 1 Comité Intercentros
Nº de delegados de prevención:	83
% de los trabajadores representados en comités	100%

	Tierra	Vuelo	Tot. Iberia
% tasa de absentismo por accidentes laborales	1,24%	1,21%	1,31%
% siniestralidad frente al 2021	0,02%	0%	0,05%

Sanciones económicas por incumplimiento leyes de prevención	4

	Hombres	Mujeres
Número de días de baja por accidentes laborales ordinarios o in itinere (*)	20.139	13.740
Número de accidentes muy graves (*)	0	0
Número de accidentes graves (*)	0	0
Número de accidentes leves (*)	420	220

(*) Durante 2022 con baja

Formación en Prevención de Riesgos Laborales 2022

	Tierra	Vuelo
Número de cursos impartidos	149	4
Número de alumnos	10595	49
Horas de formación en PRL por empleado	3,02	1

Formación

Durante 2022, tras el retorno paulatino a la "situación prepandemia", la actividad formativa se ha centrado en:

- Mantener como máxima prioridad la formación técnica.
- Potenciar la formación estratégica de los distintos negocios.
- Finalizar la formación específica de los empleados en ERTE, que comenzó en el 2021.
- Seguir apostando por la formación eLearning en todos los colectivos y negocios.
- Fomentar la cultura del auto aprendizaje, mediante la ampliación de contenidos en "Aula Abierta".

A lo largo del año 2022, se han puesto en marcha nuevas formaciones técnicas para cumplir con requerimientos de AESA, IAG, etc. A modo de ejemplo, pueden destacarse:

- Cursos de Aviation Safety (AVSAF), imprescindibles para sacar las tarjetas de AENA que necesitan todos los trabajadores de las zonas aeroportuarias para poder realizar sus funciones en los aeropuertos españoles.
- Cursos de Ciberseguridad para todas las áreas de la ºparte la formación reglada EASA 147 cumpliendo con los más altos estándares de calidad. Y se destacan las siguientes novedades:
- La mejora de los cursos online mediante el uso de herramientas pedagógicas digitales, con muy buena acogida entre los alumnos.
- La formación a Tutores de estudiantes en prácticas mediante el Proyecto Aeroskills subvencionado por el Ministerios de Educación y llevado a cabo conjuntamente con Airbus, la Fundación Universidad Empresa y los Centros de Formación Profesional IES Barajas (Madrid) y Aguasnuevas (Albacete).
- La implementación de una APP para el registro de formación en el Puesto de trabajo (OJT).

En relación a la formación estratégica, en el 2022 se han llevado a cabo diversos Programas de Desarrollo en habilidades y talento, destacando:

- Programas de desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión de equipos, en los que han participado todos los Managers de la compañía y los nuevos Sobrecargos.
- Programas de desarrollo de habilidades para mejorar la Experiencia de los Clientes, en los que han participado todos los Tripulantes de Cabina de Pasajeros y todos los empleados de atención directa al cliente de Aeropuertos y Call Center.
- Sesiones de conocimiento global de compañía, dirigidas principalmente a los nuevos comandantes.
- Formación online para desarrollar habilidades y competencias profesionales de gestión técnica, dirigida al grupo de Especialistas de la compañía.
- Programa específico de Competencias digitales de alto nivel, como reskilling de competencias del equipo de IT.

Respecto a la formación eLearning, en Iberia se ha seguido potenciando la formación de autodesarrollo, mediante la ampliación del catálogo de cursos en el espacio de "Aula Abierta" de la plataforma de aprendizaje "IB Learning". Durante el 2022 los principales cursos puestos a disposición de todos los empleados han sido:

— Formación en Redes Sociales

— Formación en Sostenibilidad

— Formación de Office 365

— Formación en idiomas

Cabe destacar la creación de cursos online de Onboarding para las nuevas incorporaciones de Pilotos, TCP y áreas Corporativas, para darles la bienvenida a la compañía y transmitirles los conocimientos básicos sobre el grupo IAG e Iberia.

Promedio de horas de formación por grupos y áreas laborales

Pilotos	62,75
Tripulantes Cabina Pasajeros	38,81
Corporativa (incluye Mantenimiento de la Línea Aérea)	30,76
Mantenimiento	39,88
Aeropuertos	28,33

593.401
horas totales de formación

27%
formación online

Selección y talento

En el año 2022 se realizaron un total de 411 procesos de selección, lo que supone un incremento del 63% respecto al año 2019. Estas cifras reflejan la recuperación de la actividad de la compañía tras los años de pandemia 2020 y 2021.

El área de Mantenimiento ha sido la que ha desarrollado el mayor número de procesos de selección dentro de la compañía, con la incorporación de 117 nuevos profesionales. La Dirección de Producción también ha tenido que reforzar todos sus departamentos para dar respuesta a las necesidades de una operativa mayor.

En el área de Clientes se ha puesto foco en incorporar perfiles con experiencia en gestión de consumidor final (el 50% de las posiciones cubiertas en el departamento) y también en reforzar el área con especialistas en datos.

Por otra parte, en el mes de agosto se inició el proceso de selección de Pilotos, que continuará durante 2023 incorporando tanto a pilotos con experiencia como "ab-initio". A final de diciembre de 2022 se habían contratado a 39 pilotos de nuevo ingreso.

Este crecimiento es un reflejo de la recuperación del sector y de la compañía, y de la ambición de Iberia por seguir poniendo foco en el crecimiento, la seguridad y la mejor experiencia de nuestros clientes después de la pandemia.

Las personas

IBERIA

Informe de sostenibilidad *dos mil veintidós*

Este informe de sostenibilidad se materializa gracias al esfuerzo y el compromiso de las personas que forman parte de Iberia y que representan lo que somos, una compañía diversa e inclusiva que lleva casi 100 años volando con el mismo propósito: ***generar prosperidad, conectando personas con el mundo***.

IBERIA
Flex IBERIA

EINSA
electric equipment
IB-33049
IBERIA
AIRPORT SERVICES
eco
energy
R
trak | uplift

IBERIA

UPERVISOR

BERIA

NTE AÉRI O

IBERIA

IBERIA
Cristina

IBERIA

IBERIA

IBERIA

1400 x 530 R 23
MICHELIN
AIR X
MICHELIN
AIR X

IBERIA

IBERDROLA
IBERDROLA
IBERDROLA

IBERIA
IBERIA
IBERIA
IBERIA

A321 B2 MSN 1716
EC-ILP
EL-GR

MAP NOT AVAIL

Informe de sostenibilidad *dos mil veintidós*

Vol. 4/5 Volamos hacia un futuro mejor

Informe de sostenibilidad *dos mil veintidós*

Todos juntos hacemos Iberia sostenible

En Iberia volamos desde 1927 para unir personas, para conectar historias y culturas, para hacer realidad grandes y pequeños sueños. Y todo ello, lo hacemos con responsabilidad, esforzándonos en reducir nuestro impacto en el medioambiente y apoyar el progreso de las sociedades en las que operamos.

Descripción del contexto

Estamos ante un mundo en constante transformación y en el que los cambios económicos y sociales se producen a gran velocidad. Eso lleva a una situación de gran incertidumbre, en la que resulta muy difícil anticiparse a lo que está por venir y elaborar una estrategia a medio/largo plazo se convierte en un desafío en sí mismo.

En este complejo contexto, la humanidad se enfrenta a inmensos retos de alcance global que obligan a replantear todos los sistemas, y para cuya revisión la Historia, los precedentes, no sirven de referencia. Estos retos incluyen elementos económicos, ambientales, y sociales, pero también tecnológicos y políticos o de gobernanza, que se resumen de manera gráfica en la rueda de la Agenda 2030 de los objetivos de desarrollo sostenible, pero que tienen como causa común, la crisis climática.

El cambio climático (sus causas y efectos) es una realidad incuestionable. En este sentido, el Consejo de ministros del Gobierno de España, celebrado el 21 de enero de 2021, aprobó la Declaración de Emergencia climática de España, definiendo 30 líneas de acción, que incluyen, entre otras, la aprobación de la Ley de Cambio Climático, la delimitación de una senda de descarbonización para lograr la neutralidad climática en 2050, y el impulso de la transformación del modelo industrial, hacia otro más justo y sostenible. Es esta una tendencia imparable que tiene como punta de lanza el Pacto Verde Europeo que pretende convertir a Europa en el primer continente climáticamente neutro en el año 2050, con la colaboración de las empresas.

A todos estos retos, se añade el propio de la actividad de la aviación, consecuencia de la dificultad para lograr su descarbonización en el corto plazo. No obstante, debe señalarse una importante característica de la aviación que, no por obvia es menos importante. El transporte aéreo es una actividad necesaria por contribuir decisivamente, mediante una red de rutas estables y regulares, a la conexión internacional y entre las diversas partes del territorio nacional, especialmente los insulares (o regiones ultraperiféricas), a la cohesión social y territorial; al fomento de la investigación científica y técnica, en tanto que al sector aeronáutico es consustancial la continua innovación científica y tecnológica, sirviendo al avance de la economía nacional no sólo en el ámbito propio, sino también en el esfuerzo actual de transición ecológica (avances en la reducción de emisión de gases, empleos de materiales más ligeros, introducción de combustibles más respetuosos con el medioambiente, etc...), y a la promoción de las condiciones favorables para el progreso social y económico de España.

En este contexto, Iberia, como parte del grupo IAG y en coherencia con su apuesta por lograr emisiones netas cero en el año 2050, alineándose así con el mejor estado de la ciencia y la regulación internacional, europea y nacional a tal efecto, definió en el año 2021 una ambiciosa estrategia de sostenibilidad coherente, como no podría ser de otra manera, con el Propósito de la compañía, y que se explica a continuación.

La estrategia de sostenibilidad de Iberia

La lucha por la sostenibilidad ambiental, social y económica representa un esfuerzo transversal en Iberia y en todo el grupo IAG. Con este fin, la estrategia de sostenibilidad de Iberia se define en cuatro pilares fundamentales, que incluyen iniciativas ambientales y sociales, con el objetivo último de acelerar la transición ecológica de la actividad de una manera justa e inclusiva. En este sentido, el primero de los pilares incluye iniciativas de descarbonización y de mejora de la gestión de residuos; el segundo, medidas para lograr una experiencia de viaje más sostenible y personalizada para los clientes; el tercero, proyectos de formación y sensibilización para los empleados de Iberia en materia de sostenibilidad, y el cuarto, formado por iniciativas que ponen en valor la contribución de la actividad de la aviación al bienestar de la sociedad en su conjunto.

En el marco de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, Iberia desarrolla su actividad dentro de un marco de responsabilidad y transparencia, cuidando el medioambiente y colaborando activamente en el ámbito social, poniendo especial foco en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- ODS3, salud y bienestar, a través de sus iniciativas de descarbonización, gestión de residuos, y de cuidado de la salud e higiene de los clientes;
- ODS5, igualdad de género, mediante iniciativas dirigidas al desarrollo de personas, con foco en mujeres;
- ODS8, trabajo decente y crecimiento económico, a través de iniciativas de desarrollo del talento;
- ODS9, industria, innovación e infraestructura, mejorando las instalaciones y potenciando la digitalización y modernización de los procesos en la empresa;
- ODS10, reducción de las desigualdades, con el desarrollo de la propia actividad, que garantiza su sostenibilidad financiera;
- ODS11, ciudades y comunidades sostenibles, a través de medidas de mejora de la calidad del aire y reducción del ruido;
- ODS12, producción y consumo responsables, con las iniciativas de mejora de la gestión de los residuos;
- ODS13, acción por el clima, a través de las medidas de descarbonización de la actividad;
- DS17, alianzas para lograr los objetivos, tendiendo la mano a la colaboración público-privada y con el tercer sector.

Uno de los hitos del año 2022 en materia de sostenibilidad, ha sido la certificación con AENOR en el estándar IQNet SR10-Responsabilidad social, un sello que reconoce la buena gestión de Iberia en materia de sostenibilidad ambiental, social y buen gobierno. La certificación cubre todos los ámbitos y toda la actividad de la compañía, es un paso más en nuestra estrategia de sostenibilidad, y una herramienta que nos ayudará a implantar unos procedimientos de mejora continua en nuestro compromiso de trabajar de una manera ética y responsable.

Medioambiente				Clientes	Empleados	Impacto social
Reducir las emisiones de CO2 en todos nuestros negocios.	Aumentar el uso de SAF Sustainable Aviation Fuel.	Reducir el ruido y la contaminación del aire.	Mejorar la gestión de los residuo.	Crear una experiencia de viaje Sostenible.	Lograr el compromiso con la sostenibilidad de nuestros empleados.	Potenciar nuestro impacto positivo en la sociedad.

PRIMER PILAR
La transición ecológica del sector aéreo

La sostenibilidad ambiental es probablemente el mayor reto de la estrategia en tanto que depende del desarrollo de nuevas tecnologías garantizando la seguridad de las operaciones, en un proceso de innovación continua. La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero es posible gracias a la inversión en nueva flota, a la eficiencia de las operaciones, y, muy especialmente, al uso de combustibles sostenibles de aviación (SAF), que son capaces de reducir las emisiones hasta en un 80% o incluso 90% en términos de ciclo de vida.

Aunque actualmente, según datos publicados por la International Air Transport Association (IATA), las emisiones de CO2 provenientes de la actividad del transporte aéreo, representan entre el 2 y el 3% de las emisiones totales globales, se trata de una actividad que sigue creciendo y cuya descarbonización es más compleja (y lenta) que la de otros sectores de actividad. Además, los trayectos más largos, de más de 1.500 km representan el 80% de las emisiones de la aviación, y sin embargo, son los que no pueden sustituirse por otros medios de transporte más eficientes. A pesar de todas las dificultades, en las últimas décadas ha habido grandes avances tecnológicos y así, las aeronaves actuales son un 80% más eficientes que las que había en los años 60. Pero este importante desarrollo debe seguir avanzando e ir acompañado de otras medidas para que el objetivo de emisiones netas cero a 2050 asumido por el grupo IAG se consiga con el mayor esfuerzo en descarbonización que permita la tecnología.

Reducción de emisiones

El mayor reto al que se enfrenta la aviación es el de su descarbonización, por la limitada disponibilidad, a corto y medio plazo, de una fuente de energía renovable que sustituya al queroseno fósil al completo. Conscientes de este gran reto, en el año 2019, el grupo IAG presentó su estrategia de sostenibilidad FLIGHTPATH NET ZERO 2050, a la que siguió, en octubre de 2022, el compromiso de IATA de lograr emisiones netas cero en el año 2050, alineándose así con los objetivos marcados por el IPCC para intentar limitar el calentamiento global a 1,5 °C. Con tal fin, Iberia ha definido una hoja de ruta de descarbonización a corto, medio y largo plazo:

- Mejora de la eficiencia en un 10% en 2025, medido en grCO2 por pasajero-Km;
- Reducir un 20% de emisiones netas en 2030;
- Operar el 10% de vuelos con SAF en 2030;
- Alcanzar emisiones netas cero en 2050, en los alcances 1, 2 y 3 de emisiones.

La neutralidad de emisiones de carbono debe fundamentarse, además, en otros componentes que son, asimismo, claves dentro de la actividad de Iberia:

- Apoyar la investigación y el desarrollo de los SAF y otras soluciones dirigidas a la descarbonización del sector;
- Integrar la economía circular en nuestras operaciones para garantizar que los residuos se gestionan y reciclan correctamente.
- Apoyar el crecimiento neutro en emisiones a partir del año 2019 para la aviación internacional a través de CORSIA;
- Consumir energía eléctrica de origen 100% renovable en todas las instalaciones propiedad de Iberia;
- Potenciar proyectos ambientales y sociales alineados con el Propósito de la compañía.

Todo esto es posible, a través de 3 medidas principales.

Renovación de flota

Iberia ha ido incorporando, desde el año 2013, 48 nuevos aviones, entre ellos los A350-900 y los A320 y A321 NEO, aviones de última generación que reducen el consumo de combustible y emisiones de CO2 en un 35 y 15 %, respectivamente. En el caso de los modelos NEO, gracias a sus motores de última generación, la combustión es mucho más limpia, reduciendo en un 50% las emisiones de óxido de nitrógeno (NOx).

Una herramienta esencial para garantizar la eficiencia de consumo de combustible de todos nuestros vuelos se centra en el fomento de las iniciativas de eficiencia de combustible (fuel efficiency), que Iberia desarrolla y monitorea anualmente. Con ello, se busca optimizar el consumo de combustible durante todo el vuelo, desde las operaciones que tienen lugar en los aeropuertos, como es el carreteo o uso de APU, como toda la fase de vuelo, despegue y aproximación.

Entre estas iniciativas, cabe destacar medidas relacionadas con la reducción del peso del avión (butacas y trolleys más ligeros, eliminación de la prensa a bordo, el Electronic Flight Bag, o la prensa digital), el mantenimiento más eficiente de los aviones y motores, o el uso de nuevas herramientas que se sirven de información en tiempo real para mejorar el plan de vuelo (nivel de altitud más eficiente, redefinición de aeropuertos alternativos, maniobras en aeropuertos más eficientes, rutas más directas...).

Tenemos un ambicioso objetivo por delante, marcado en la hoja de ruta a 2050 por todo el grupo IAG: continuar mejorando esta eficiencia hasta alcanzar una mejora de al menos el 10% en 2025, respecto a los niveles de 2019. La apuesta por la sostenibilidad de Iberia es firme, y es por ello por lo que este 2022 no solo hemos recuperamos nuestros niveles de eficiencia, superada la pandemia, sino que se ha alcanzado una mejora de un 9% respecto a 2019,17% respecto de la eficiencia de 2013. Además, para garantizar cada año la empresa contribuye a la consecución del objetivo a 2025, se ha establecido que una parte de la retribución variable de los empleados de la compañía esté ligado a la consecución de un objetivo anual de reducción de gramos de CO2 por pasajero-kilómetro.

En este sentido, Iberia es la segunda aerolínea del mundo que más ha reducido sus emisiones de CO2 en los vuelos de largo radio, según el informe elaborado por la consultora independiente de aviación IBA, que realiza el seguimiento anual de más de 65.000 aviones y 35 millones de vuelos.

Según este informe, desde 2019 Iberia ha reducido sus emisiones de CO2 un 17% por asiento-kilómetro en sus vuelos de largo radio que, son precisamente, para los que a día de hoy no existe una alternativa más eficiente al transporte aéreo.

Adicionalmente, Iberia dio un paso firme en materia de sostenibilidad al emitir un bono verde para la financiación de 5 aeronaves (3 A320NEO y 2 A350-900) que se incorporaron en 2022. Este bono verde está ligado a la fijación de un objetivo ambicioso de en materia de eficiencia por pasajero-kilómetro que deberá cumplirse en 2025.

Mejora operacional y eficiencia de combustible

Otro elemento fundamental en nuestra ruta de descarbonización es la mejora operacional, asegurando así que cada vuelo se opera de la forma más eficiente posible, teniendo siempre la seguridad como un pilar fundamental de toda la actividad. Para poder cumplir con los mayores estándares de eficiencia es necesario analizar vuelo a vuelo y tener en cuenta la máxima información posible en tiempo real.

La programación de un vuelo empieza días antes del mismo, con la información aproximada que se tiene de las reservas efectuadas, carga a transportar y estudios estadísticos del desempeño de todas las rutas. A continuación, se proyecta un plan de vuelo que, según se acerca la hora de salida del vuelo, se va ajustando hasta 30 minutos antes de su salida, momento en el que se realizan las últimas comprobaciones en función de los pasajeros y de la carga finalmente embarcados, así como de las condiciones meteorológicas actualizadas de la ruta.

Una vez se encienden los motores para la salida del vuelo, se ponen en marcha varias iniciativas que reducen el impacto ambiental de la operación:

- Rodajes con un solo motor (SETI/SETO): en aeropuertos donde el tiempo de rodaje por el aeropuerto lo permite, tanto a la salida como a la llegada del vuelo, se apaga uno de los motores de la aeronave para reducir la emisión de partículas contaminantes en tierra y reducir el impacto acústico de las operaciones.
- Limitar el uso de APU (Auxiliar Power Unit): conectando los aviones a la red eléctrica de los aeropuertos, se reduce significativamente el impacto acústico de las operaciones aeroportuarias y la emisión de contaminantes.
- Despegues y aproximaciones eficientes: en coordinación con los controladores de tráfico aéreo (ATC), podemos poner en marcha procedimientos que permiten realizar despegues y aterrizajes más eficientes, como ascensos y descensos continuos que reducen significativamente el impacto acústico de las operaciones.

Una de las variables que más impacto tiene en la eficiencia es el peso del vuelo y es por ello que en Iberia apostamos por iniciativas que, al reducirlo, permiten operar de una manera más responsable y eficiente sin alterar la calidad del servicio que ofrecernos a nuestros clientes. Ejemplos de estas iniciativas son las de instalación de butacas de menor peso, o la carga de trolleys más ligeros, el ajuste de carga de agua potable en los vuelos, la eliminación de la prensa a bordo o la sustitución de los planes de vuelo por el Electronic Flight Bag.

Además, el mantenimiento de los aviones y motores sirve para garantizar unos mayores estándares de seguridad y eficiencia. En los últimos años Iberia ha actualizado los planes de mantenimiento y limpieza de motores con última tecnología que mejora su rendimiento, reduciendo los niveles de partículas contaminantes, y manteniéndolo siempre en las condiciones más óptimas. Gracias a todas estas iniciativas que Iberia ha venido tradicionalmente desarrollando, durante 2022 se ha evitado la emisión de más de 20.000 toneladas de CO2 a la atmósfera.

Apuesta por los Combustibles Sostenibles

Los Combustibles Sostenibles de Aviación (Sustainable Aviation Fuels, (SAF)) son combustibles producidos a partir de materias primas de origen renovable. Los que se obtienen a partir de biomasa se denominan biocombustibles, y entre los de origen no biológico, los denominados electrocombustibles (e-fuels o power-to-liquid PtL) son combustibles sintéticos neutros en carbono que se producen utilizando energía eléctrica renovable a través de la sintetización de hidrógeno o alcoholes, entre otros. La principal ventaja que presentan los combustibles sintéticos es que pueden producirse sin limitaciones de volumen propias de los biocombustibles, que dependen de la cantidad disponible de biomasa.

Para poder considerarse sostenibles, los combustibles deben cumplir con una serie de criterios de sostenibilidad que están recogidos en la Directiva 2018/2001, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables (Directiva REDII), que garantiza el origen renovable de dichos combustibles, que su producción no compita con la producción de alimentos, ni que requiera prácticas de deforestación o altos consumos de agua dulce.

El principal beneficio ambiental del SAF está en la consideración de su huella de carbono, que puede llegar a ser hasta un 80% o incluso 90% menor que la de los combustibles tradicionales, lo que supone una reducción significativa de las emisiones de CO2 a lo largo de su ciclo de vida. Además, en su mayoría, estos combustibles contienen menos impurezas, reduciendo también así el impacto ambiental directo de cada vuelo. El SAF presenta las mismas características fisicoquímicas que el combustible convencional de aviación, lo que facilita la escalabilidad de su uso, pues a día de hoy este es posible sin necesitar adaptaciones o modificaciones, ni de la infraestructura de suministro, ni de los motores de las aeronaves.

La estrategia ambiental de IAG contempla el fomento del uso de estos combustibles dentro del Grupo, con el compromiso de utilizar SAF en el 10% de sus vuelos en el año 2030, y de invertir alrededor de $865M en SAF en los próximos 20 años (cifra que sigue aumentando).

En 2021, IAG firmó un acuerdo con la empresa Velocys para adquirir 220.000 toneladas de SAF durante diez años, cuando comience a distribuirlo en 2026, con el objetivo de que pueda ser utilizado por Iberia, British Airways y Aer Lingus. La tecnología empleada en este proyecto capturará el CO2 del proceso de fabricación, eliminándolo así permanentemente de la atmósfera. Igualmente, Iberia ha firmado un acuerdo de suministro de SAF con Gevo para que los vuelos de Iberia con origen en un aeropuerto del Estado de California (Estados Unidos) operen con un 45% de SAF, a partir del 2028.

Actualmente Iberia tiene un convenio de colaboración con los principales productores españoles, Repsol y Cepsa para avanzar hacia una movilidad más sostenible. Como fruto de estas colaboraciones, en los últimos años se han operador varios vuelos demostrativos con SAF producido en España, tanto de corto como de largo radio.

Operaciones tierra más eficientes

Desde 2019, toda la energía eléctrica que se consume en las instalaciones propiedad de Iberia procede de fuentes 100% renovables. El impacto ambiental que resulta de la utilización de esta energía es nulo, ya que la emisión de gases de efecto invernadero, como CO2, se reduce a cero, contribuyendo a los objetivos de descarbonización y de mejora de la calidad del aire.

Además, junto con Getting Greener, en diciembre de 2022 Iberia puso en marcha la mayor planta de autoconsumo en techo de entre las empresas o grupos del Ibex 35, con el objetivo de generar 80 millones de kilovatios hora, el equivalente al consumo de 800 hogares.

Concretamente, esta primera planta de autoconsumo se instaló sobre la cubierta del taller de motores, 10.000 metros cuadrados con 2.000 kWp en campo solar que producirá alrededor 2,7 millones de kWh/año, lo que supone 32.000 toneladas de CO2 menos durante la vida del proyecto.

Para la instalación se pusieron en funcionamiento 5.650 Módulos de paneles solares de 340Wp, 14 inversores, 6 Km de tubo de aluminio, 11 Km de estructura de aluminio y acero, 2000 puntos de anclaje y más de 25 Km de cable. Además, Getting Greener ha implantado un sistema en remoto para monitorizar la instalación, que tendrá acceso a la información en tiempo real y podrá compartir con los empleados que trabajen en los edificios y visitantes de las instalaciones.

Y en relación con las medidas para lograr la mejora en la eficiencia de los equipos de tierra, desde 2015 se ha renovado el 80 % de los equipos y, de éstos, el 40 % de los que por su modelo tienen posibilidad de ser eléctricos ya lo son, permitiendo una reducción muy significativa de las emisiones y del consumo de combustibles fósiles. También se están desarrollando dos proyectos con el doble objetivo de rebajar el consumo de combustible y las emisiones atmosféricas: el catalizador (combustión más limpia), y la telemetría (geolocalización de la flota para mejorar su eficiencia).

Economía circular

Otro de los retos medioambientales de la aviación es el de la mejora de la gestión de los residuos generados tanto en vuelo como en tierra.

En 2016, Iberia puso en marcha el proyecto Zero Cabin Waste para la creación de un modelo de gestión sostenible de los residuos generados a bordo, tanto en vuelos nacionales como internacionales, con el objetivo final de reciclar el 80% de los residuos generados. El modelo de gestión planteado por el proyecto se puso en marcha en 2019 con la recogida selectiva de los residuos en todos los vuelos de Iberia. El proyecto fue premiado en la II Edición Reconocimientos goIODS por su contribución al ODS 12: producción y consumo responsable, y ha servido, desde entonces, como ejemplo de mejor prácticas en el sector.

La recogida selectiva se extiende a todos los tipos de residuos que se generan en nuestros vuelos. Esto incluye tanto los denominados Categoría 3 (generados en vuelos nacionales e intra-europeos) como los de Categoría 1 (generados en vuelos internacionales). En el caso de los vuelos nacionales e intra-europeos, la clasificación de los residuos se hace en dos categorías: reciclables (envases de plástico y aluminio, papel, briks) y no reciclables (materia orgánica, precintos de seguridad, servilletas, etc.). Y en los vuelos internacionales la solución depende del destino. En los países con normativa más avanzada, la gestión de los residuos se realiza de manera similar a la Europa 8es el caso, p.e. de Costa Rica). Sin embargo, como la normativa internacional no permite reciclar los residuos de categoría 1, la norma general es la de la incineración. El proyecto Zero Cabin Waste de Iberia evidencia que una gestión de residuos más sostenible es posible, en vuelos nacionales e internacionales.

A través de este proceso de recogida selectiva, en 2022 Iberia generó 3.923 toneladas de residuos de cabina de los cuales, 43% fueron reciclados posteriormente. Debido a las restricciones normativas que presentan los residuos internacionales, actualmente no es posible reciclar los residuos de esta tipología.

En 2022 se incluyó la recogida selectiva del vidrio generado a bordo como fracción de manera independiente, garantizando así su posterior reciclaje, con un resultado de 62 toneladas de vidrio gestionadas y recicladas en las instalaciones de nuestro proveedor de catering en Madrid.

SEGUNDO PILAR
Una experiencia de viaje más sostenible

Iberia continúa trabajando en mejorar sus servicios y productos para que los clientes tengan una experiencia de viaje más sostenible. Las principales acciones desarrolladas en el último año tienen que ver con la reducción de los plásticos, el reciclaje o reutilización de los materiales utilizados, la reducción de desperdicios y del peso a bordo de los aviones, o el desarrollo de la calculadora de CO2, permitiendo a los clientes calcular la huella de carbono de su viaje.

Eliminación del plástico

- En Salas VIP se han eliminado los plásticos en los amenities y otros productos ofrecidos, consiguiendo reducir el material desechable en 6, 5 toneladas además de los 23,5t resultantes del uso de envases reutilizables.
- Tras la flexibilización de las medidas sanitarias implementadas por la COVID-19, se volvió a poner en marcha el plan de reducción de plásticos de cabina, eliminando los envoltorios de plásticos de mantas y almohadas que se suma a la retirada de los envoltorios de los neceseres

Gran parte del material utilizado para el servicio de catering (cubertería, vajillas, bandejas...) es reciclable o reutilizable.

Reducción del desperdicio alimentario

- Con Deliverfly, el nuevo servicio de comidas digitalizado ofrecido en vuelos de Corto y Medio Radio, con el que el cliente puede elegir su menú con antelación, hasta ocho horas antes -si el vuelo tiene origen Madrid-, se consigue reducir un 30% del desperdicio a bordo. Otro efecto positivo de este nuevo servicio es que no se carga peso innecesario en el avión, reduciendo así el consumo de combustible y, por tanto, las emisiones.
- Determinados productos se ofrecen bajo demanda con el objetivo de que se consuman solo si cliente lo desea, con el objetivo de reducir, en lo posible, el desperdicio de alimentos.

Digitalización

- Otro impacto importante en favor de la sostenibilidad ha sido dejar de llevar papel a bordo, reduciendo la generación de residuos en 650 toneladas al año. Los servicios que se ofrecen a los clientes son preferentemente digitales: una plataforma de prensa digital, Pressreader, una oferta de entretenimiento online o las cartas menús digitales.
- Además, dentro de todo el proceso de viaje se han puesto en marcha herramientas digitales que contribuyen a reducir el uso de papel y ofrecer una experiencia de viaje más sostenible. Gran número de los trámites de viaje pueden realizarse de forma online, como por ejemplo la gestión personal del vuelo, compra de billetes, emisión de tarjeta de embarque digital e incluso en algunos destinos se puede embarcar mediante el reconocimiento facial. Adicionalmente, los clientes pueden verificar online su documentación sanitaria obligatoria requerida antes de su viaje, agilizando así los trámites de embarque, ofreciendo una experiencia de viaje más digital y sostenible.

Compensación de la huella de carbono

En 2022 se puso en marcha el programa CO2LABORA que llama a la colaboración de los clientes en la lucha contra el cambio climático, ofreciendo la posibilidad de volar con emisiones netas cero.

- El programa ofrece a los clientes (individuales y corporativos) dos opciones, utilizando la calculadora de CO2 propia de Iberia: información sobre la huella de carbono de los vuelos, medida en CO2e, y posibilidad de compensarla con dos proyectos climáticos de máxima integridad ambiental.
- Para los clientes corporativos, se ofrece una plataforma específica donde pueden consultar su huella de carbono histórica, así como ajustar la compensación de emisiones a su estrategia climática.

CO2LABORA se apoya en la calculadora de CO2 propia de Iberia, que tiene en cuenta las siguientes variables:

- Avión: El tipo de avión afecta la huella de carbono de cada vuelo. Por eso, incorporamos a nuestra flota los aviones más modernos y sostenibles del mercado para mejorar nuestra eficiencia.
- Meteorología: Hay que considerar las condiciones meteorológicas para obtener una huella de carbono lo más real posible porque no es lo mismo volar con viento en contra que a favor.
- Operaciones: Llevamos a cabo varias medidas para optimizar la eficiencia de cada vuelo como: iniciativas de reducción de consumo de combustible, operaciones de vuelo más sostenibles o ajuste de la carga a bordo, entre otros.
- Tipo de cabina: El espacio ocupado por cada pasajero es mayor o menor en función de la cabina que ocupa: Turista, Turista Premium o Business.

TERCER PILAR
Los empleados como embajadores de la sostenibilidad

Para desarrollar plenamente la estrategia de sostenibilidad, Iberia cuenta con el compromiso de sus empleados, cuyo esfuerzo y dedicación resultan esenciales para dotarle de todo su contenido y alcance. Ejemplos de ese compromiso son iniciativas como el Bosque Iberia o el programa Voluntarios Iberia.

Bosque Iberia

Se trata de un pequeño proyecto de reforestación ubicado en la localidad de Paracuellos de Jarama (próxima al aeropuerto de Madrid) que fue impulsado por los propios empleados de la compañía. Nace del doble compromiso de Iberia de contribuir al bienestar de las comunidades en las que desarrolla su actividad y, al mismo tiempo, de mostrar su compromiso con la lucha contra el cambio climático.

En el año 2019, un grupo de empleados, acompañados por el presidente, y el Comité de Dirección, junto con representantes del Ayuntamiento de Paracuellos, plantaron los primeros 1.500 árboles, que hoy continúan creciendo. En octubre de 2022 tuvo lugar la tercera y última fase de reforestación. Con la ayuda de más de 170 empleados, entre los que se encontraba el Presidente y varios miembros del comité de dirección, se plantaron los últimos 1.000 árboles que faltaban para cumplir con el compromiso adquirido con el municipio, cubriendo así una extensión de ocho hectáreas con más de 4.000 ejemplares de especies autóctonas como sauces arbustivos, cornejos, romeros, chopos, olmos, enebros, encinas o pinos, creando así un área de esparcimiento para los vecinos de Paracuellos del Jarama.

Voluntarios Iberia

El 5 de diciembre de 2021, día del voluntariado, Iberia lanzó la campaña "cada acción suma", con el objetivo de extender su programa de voluntariado, reforzando el compromiso de su plantilla con los colectivos vulnerables y las causas humanitarias.

Durante la crisis sanitaria en el año 2020, Iberia inició un programa de voluntariado en el que llegaron a participar más de 250 empleados, colaborando con Cruz Roja Española, Federación Española Banco de Alimentos, ONG Mano a Mano y Envera. En la edición lanzada en el año 2021, a éstas se sumaron MakeAWish, Juegaterapia y Nadiesolo.

Sensibilización

Dentro de las iniciativas de formación y sensibilización en sostenibilidad, Iberia ha incluido una nueva formación, dirigida a sus empleados, diseñada entre la Dirección de Sostenibilidad, la Cátedra Iberia (UPM) y el área de Formación y Gestión el Conocimiento de Iberia. El curso permite entender por qué la sostenibilidad es importante para Iberia, comprender los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2W030 y qué papel tiene cada una de las personas de la plantilla para lograr estos objetivos.

CUARTO PILAR
Compromiso con la Sociedad

Desde siempre, Iberia se ha comprometido con el bienestar de las comunidades en las que desarrolla su actividad, dirigiendo sus esfuerzos al apoyo a la infancia desfavorecida, la salud infantil, la integración de las personas en riesgo de exclusión, la asistencia en situaciones de emergencia humanitaria y el desarrollo de las sociedades de los destinos en los que opera.

Protegemos la infancia desfavorecida y salud infantil

Iberia colabora con organizaciones como la ONG Mano a mano en el traslado de niños que requieren un tratamiento médico urgente, facilitando el transporte de carga de ayuda humanitaria, y apoyando proyectos de la ONG como el Aula Iberia de Guatemala, o el proyecto de abastecimiento de agua de AMED en Marruecos, y otros proyectos como Benposta Nación de Muchachos en Bogotá, que se explican más adelante en esta misma sección.

La Fundación Sepla Ayuda y la organización Aviación Sin Fronteras son organizaciones que también reciben el apoyo de Iberia para de sarrollar proyectos de educación en países de África y América Latina, vinculados a la salud infantil, e integración.

Iberia colabora con Unicef desde 2013; en este tiempo, y gracias al compromiso de nuestros clientes, se han conseguido vacunas para más de un millón de niños de Angola, Chad y Cuba.

Desde 2001 Iberia apoya la misión de Make-A-Wish-Spain como transportista oficial, y en este tiempo más de 300 niños han hecho realidad sus ilusiones junto a sus familias.

"Jardín Infantil Iberia" en el Centro de Atención Temprana de Envera. Este espacio innovador e inclusivo sirve para que niños y niñas, independientemente de sus capacidades, puedan compartir y disfrutar sus juegos en un espacio común.

Colaboramos en la integración de colectivos en riesgo de exclusión

Envera fue creada en 1977 por empleados de Iberia con hijos con necesidades especiales, y tiene por objetivo la protección e integración social y profesional de personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Envera atiende cada año a cerca de 5.000 personas con discapacidad intelectual, y proporciona empleo a más de 800 en sus centros especiales de empleo. Iberia colabora activamente con esta organización desde hace 45 años: en los centros especiales de empleo de Envera se realizan trabajos para Iberia, como la gestión documental, la lavandería de la lencería de los aviones, o la gestión de inventario de los almacenes de componentes de aviones, entre otros.

Iberia apoya la labor de la Fundación Integra para lograr la integración laboral de las personas más vulnerables de la sociedad, en especial mujeres víctimas de violencia de género.

Apoyamos proyectos de desarrollo en destinos

En marzo de 2017, Iberia y Mano a Mano inauguraban el "Aula Iberia" en el Centro Educativo Maya Kaqchikel Beleje Noj, en Guatemala. Este proyecto de escolarización, orientado a promover la inserción laboral dentro de la comunidad de Los Tunayes, en San Martín Jilotepeque, es la única escuela de secundaria de esta región rural. Desde entonces, 40 jóvenes reciben cada año formación en este centro educativo, impulsado por la Asociación de Desarrollo Comunitario Rural (ADECOR) y con el apoyo financiero de la ONG Mano a Mano, creada en el seno de Iberia.

La ONG Mano a Mano, en colaboración con AMED (Asociación Mediterráneo para el Desarrollo y la Protección del Medio Ambiente), han llevado a cabo un proyecto de desarrollo en el Douar Afernou el Fouki, una zona rural de Marruecos en la provincia de Larache. El proyecto, finalizado en 2021, ha consistido en la rehabilitación de dos fuentes y la construcción de un reservorio y una canalización de agua hasta las casas de los habitantes de la región, así como la construcción de hornos comunitarios que permiten cocinar de una forma ecológica y del que se benefician las 255 personas que componen esta comunidad. La financiación de estas infraestructuras ha sido posible gracias a la recaudación conseguida a través de la subasta solidaria de las Meninas de Iberia que formaron parte de las exhibiciones "Meninas Madrid Gallery" en 2018 y 2019.

En marzo de 2022, Mano a mano comenzó la colaboración con Benposta Nación de Muchachos en Bogotá, proyecto con el que comparte principios y objetivos, de apoyo a la infancia desfavorecida y en riesgo de exclusión. Como inicio de esta colaboración Iberia e IAG Cargo prestaron su ayuda para en transporte de una donación de 40 ordenadores y más de 150 kg de ropa y calzado, que han servido de apoyo para cientos de niños en su proceso de sanación y de construcción de sus proyectos de vida.

Prestamos nuestra ayuda en situaciones de emergencia

Iberia e IAG Cargo realizaron envíos de suministros humanitarios para Cruz Roja Española, Fundación Sepla Ayuda y ONG Mano a mano, en total más de 100 toneladas con destino Budapest, para ayudar en la situación de emergencia de Ucrania. Este primer cargamento de 12 toneladas estuvo compuesto por toldos, mantas y kits de cocina familiar. Además, se abrió un canal interno para que todos sus empleados pudieran realizar donaciones a UNICEF y Cruz Roja y a favor de Ucrania. La aerolínea donó el mismo importe recaudado con las donaciones de empleados, fondos con los que estas dos ONG pudieron adquirir suministros como alimentos o medicamentos en las zonas cercanas al conflicto. En colaboración con la Embajada de España en Budapest, la sección consular de Ucrania en Madrid, y mediante operaciones chárter, han volado a España con Iberia más de 1.700 personas desplazadas por la guerra de Ucrania.

Transportamos órganos para trasplantes

Organización Nacional de Trasplantes (ONT): La colaboración entre Iberia y la ONT evidencia la importancia de nuestra actividad y su alto impacto social, pues salva vidas, garantizando que los órganos lleguen a tiempo a. Ello se ha conseguido incluso durante la pandemia. Desde 2013, las compañías del Grupo Iberia han trasladado 762 órganos, lo que explica claramente lo importante que resulta esta alianza para seguir con la cadena de vida que es el Plan Estratégico en Donación y Trasplante de Órganos.

En el año 2022 Iberia calculó el impacto de su actividad en España, para poner el valor la importancia de su actividad y comunicarla a sus grupos de interés. En este sentido, el informe determinó una aportación de 0,6% al PIB y 0,9% al empleo, de forma directa, indirecta e inducida. Además, se midió el impacto, tanto en España como en destino, de las rutas Madrid-Buenos Aires, y Madrid-Lima, con resultados muy interesantes de riqueza, actividad económica local y empleo.

Adhesión a iniciativas

Iberia está adherida a las siguientes iniciativas nacionales e internacionales, que le sirven de referencia permanente en su estrategia de sostenibilidad:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Iberia, junto con otras 13 empresas del sector turístico, participa en el grupo de trabajo "Turismo responsable" que coordina la Red Española del Pacto Mundial).
- Grupo Español de Crecimiento Verde.
- Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- Principios de Gobierno Corporativo OCDE y del G20.
- Programa de Empresas por una sociedad libre de violencia de género, del Ministerio de 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.

Iberia está llevando a cabo un proyecto de medición del impacto para evaluar los efectos económicos, sociales y medioambientales de sus rutas en sus diversos grupos de interés. Esta iniciativa pretende comprender y cuantificar las implicaciones de las operaciones, que van más allá de los resultados financieros.

Este proyecto se ha abordado desde la metodología propuesta por el Impact Management Project (IMP), que recientemente ha evolucionado hacia Impact Management Platform. IMP pretende promover el consenso sobre la medición y gestión activa del impacto generado por las empresas.

En 2022, Iberia ha analizado dos de sus rutas: Buenos Aires y Lima.

Ruta Madrid - Buenos Aires: Las operaciones de Iberia apoyan la generación de 574 puestos de trabajo directos dentro de Iberia, 4.035 puestos de trabajo a través de la cadena de suministro de Iberia y 7.950 puestos de trabajo como resultado de la contribución de Iberia al turismo internacional. Iberia contribuye a incrementar el PIB de turismo en 196,8M€: 54,1M€ en Argentina y 142,7M€ en España

Ruta Madrid - Lima: Las operaciones de Iberia apoyan la generación de 322 puestos de trabajo directos dentro de Iberia, 3.683 puestos de trabajo a través de la cadena de suministro de Iberia y 10.519 puestos de trabajo como resultado de la contribución de Iberia al turismo internacional. Iberia contribuye a incrementar el PIB de turismo en 139,1 M€: 64,7 M€ en Perú y 74,4 M€ en España.

En 2023 está previsto analizar tres rutas: Miami, Ciudad de México y Bogotá.

IBERIA

Vol.
5/5

Indicadores ambientales dos mil veintidós

Informe de
sostenibilidad
dos mil veintidós

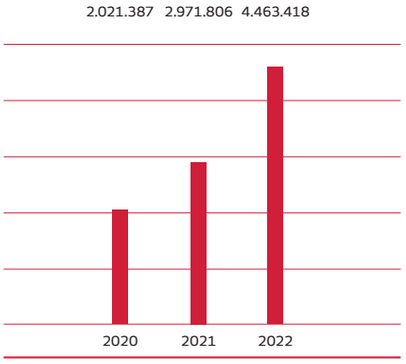
Indicadores ambientales dos mil veintidós

Emisiones total Iberia

Alcance 1
Emisiones directas generadas por toda la operativa de Iberia en 2022. Las emisiones de alcance 1 corresponden a las emisiones directas producidas por el uso de combustibles de aeronaves, diésel, gasolina, gasóleo y gas natural.

Las fuentes de emisión son los motores de aeronaves, calderas, grupos electrógenos y motores de vehículos terrestres.

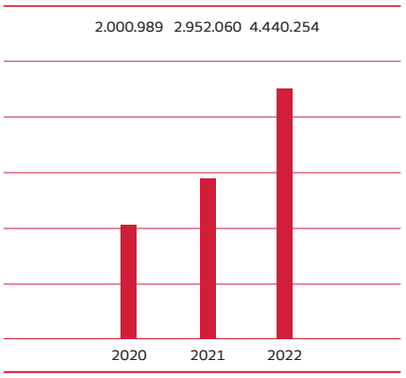
Scope 1 (t CO2)



Emisiones Vuelo

Alcance 1
En 2022, el 99,5% de las emisiones directas de Iberia corresponden a las operaciones vuelo que utilizan como fuente de combustión el queroseno de aviación (Jet A1-), cuyas ventajas económicas y técnicas hacen inviable hasta la fecha el uso de combustibles sostenibles alternativos.

Scope 1 vuelo (t CO2)



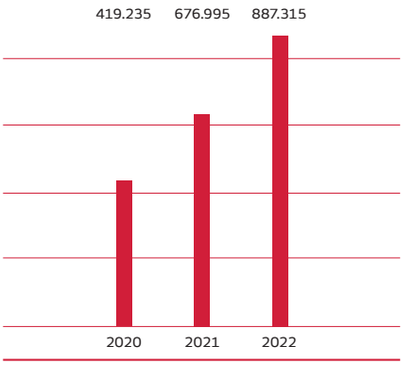
Dentro del acuerdo de comercial tipo franquicia que se tiene con la aerolínea Air Nostrum, se han emitido 358.824 t CO2, que formarían parte del alcance 3 de emisiones vuelo de Iberia.

Régimen Europeo de Comercio de Emisiones
El Régimen Europeo de Comercio de Emisiones (EU-ETS por sus siglas en inglés), es aplicable al sector de la aviación desde el año 2012 (Directiva 2008/101/CE).

Mediante este esquema de emisiones, la Unión Europea establece un cap o techo de emisiones al sector de la aviación respecto al período de referencia 2004-2006. El esquema EU-ETS aplica hoy en día y hasta el año 2023 a todos los vuelos domésticos y a todos los vuelos entre aeropuertos del Espacio Económico Europeo (EEE), excluyéndose en ambos casos los vuelos hacia y desde regiones ultraperiféricas (Reglamento (UE) 2017/2392).

Con carácter anual, los operadores aéreos deben presentar ante la autoridad competente -en el caso de Iberia, al Ministerio de Fomento y Oficina Española de Cambio Climático-, un Informe de emisiones donde se acrediten las generadas por los vuelos sujetos al esquema EU–ETS, realizando a continuación una entrega oficial de derechos de emisión igual a las emisiones generadas.

EU-ETS t CO2)

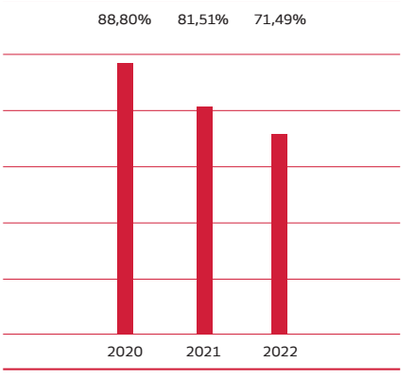


Otros indicadores operaciones vuelo

Intensidad emisiones vuelo (grCO2/pkm)
La intensidad de emisiones vuelo, medida en gramos de CO2 por kilómetro-pasajero (grCO2/pkm), es un indicador estándar del sector de la aviación para medir la eficiencia de un vuelo por pasajero transportado y kilómetro recorrido.

Para calcularlo, se divide el consumo total de combustible por los pasajeros-kilómetros totales, suponiendo que 0,1 toneladas-kilómetro de cargo transportadas es equivalente a un pasajero-kilómetro.

Intensidad operaciones vuelo (grCO2/pkm)



La reducción de la eficiencia por pasajero en 2020 obedece a unos coeficientes de ocupación mucho más bajos por el impacto que la COVID-19 tuvo en el sector. En 2022 se recuperando los niveles de eficiencia siendo un 9% mejores que en 2019

Actualmente Iberia se ha fijado el objetivo de mejorar su eficiencia un 10% en 2025 respecto a niveles de 2019. En 2019 la eficiencia se situó en 78,8 gr CO2/pkm.

Impacto acústico y calidad de aire
Las normas de los Capítulos de la OACI comparan el ruido de las aeronaves con límites normalizados que surgen de una combinación de niveles de sonido lateral, de aproximación y de vuelo. Las normas más altas son más rigurosas. El capítulo 14 se aplica a nuevas aeronaves certificadas a partir del 1 de enero de 2017.

Cumplimiento CAEP standars NOx

	2020	2021	2022
CAEP 4	100%	100%	100%
CAEP 6	90%	87%	88%
CAEP 8	39%	43%	50%

Las normas CAEP de la OACI son para emisiones de NOx de los motores de las aeronaves. Las normas más altas son más rigurosas. La norma CAEP 6 sobre NOx se aplica a motores fabricados a partir del 1 de enero de 2008 y la norma CAEP 9 se aplica a motores fabricados a partir del 1 de enero de 2014.

Cumplimiento capítulos ruido OACI

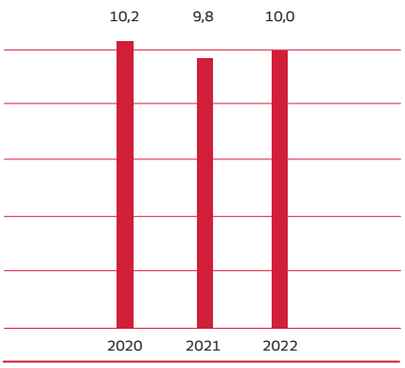
	2020	2021	2022
Chapter 3	100%	100%	100%
Chapter 4	100%	100%	100%
Chapter 14	41%	46%	49%

La reducción en el porcentaje de cumplimiento, tanto por la parte de ruido como la de NOx, se debe a la retirada de aeronaves antiguas -con menor eficiencia en consumo de combustible- pero que cumplían con estos estándares, impactando así en el porcentaje de representatividad total de la flota.

Edad media de la flota
Situación a fecha 31 de diciembre de 2022

En 2022 se incorporaron 16 aeronaves a la flota de Iberia y se dieron de baja 2 aeronaves, en su gran mayoría modelos de última generación, A350-900 y A320neo.

Edad media flota

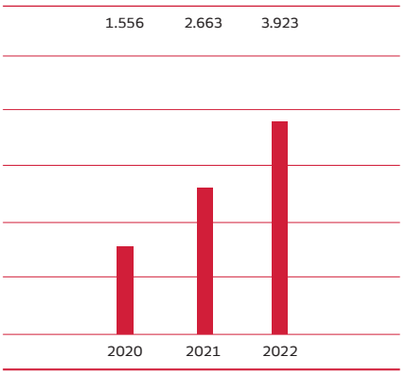


Alcance 3
Las emisiones de alcance 3 se corresponden con las emisiones indirectas generadas por la actividad de Iberia, pero que no están bajo su control. En este caso se corresponde con la generación de residuos en el HUB de Iberia, Madrid.

Residuos vuelo

A través de la puesta en marcha del proyecto Zero Cabin Waste, en 2022 se reciclaron el 43%* de los residuos generados.

Residuos catering (t)



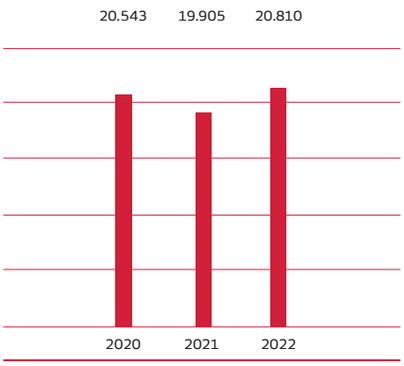
* Actualmente, por limitación legal, solo es posible reciclar los residuos denominados como Categoría 3.

Emisiones tierra

Alcance 1
Estas emisiones derivan del uso de calderas y grupos electrógenos de gasóleo y gas natural; además de las emisiones producidas por los vehículos de gasóleo, diésel y gasolina.

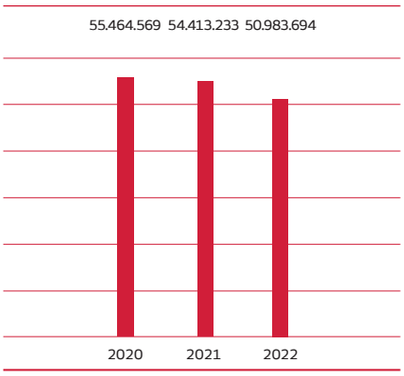
Estas emisiones consisten principalmente en CO2, pero también se recogen dentro del indicador de CO2 equivalente otros gases de efecto invernadero, como el metano (CH4) y los óxidos de nitrógeno (NOx), los cuales tienen impacto en la calidad de aire de ciudades y aeropuertos, que es donde tiene lugar esta actividad.

Scope 1 tierra (t CO2 eq)



Alcance 2
Las emisiones de alcance 2 se corresponden con las emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica en las instalaciones de Iberia.

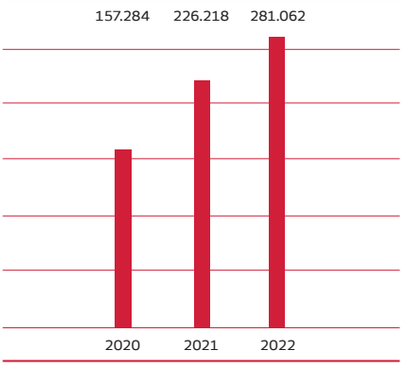
Consumo de energía eléctrica (kWh)



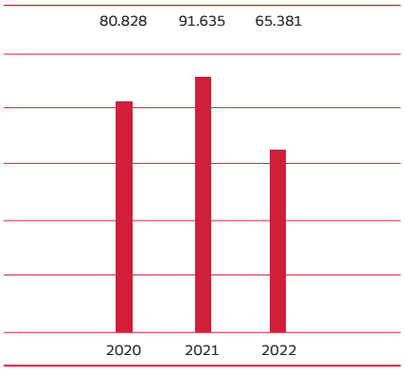
Debido a que Iberia consume energía eléctrica 100% de origen renovable, en base a la huella de carbono del mix energético nacional, se estima que en 2022 se evitó la emisión de 13.274 t CO2.

Alcance 3
Las emisiones de alcance 3 se corresponden con las emisiones indirectas generadas por la actividad de Iberia, pero que no están bajo su control, pues son generadas por su cadena de valor.

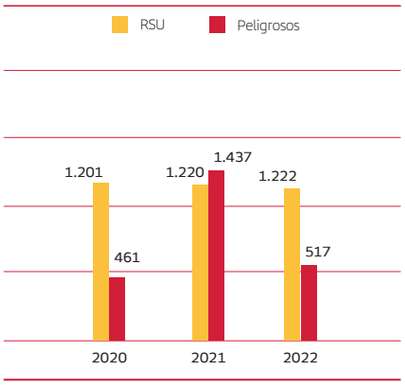
Consumo de agua (m3



Aguas residuales (m3)



Residuos RSU y peligrosos (t)



Nota sobre el cálculo de indicadores medioambientales

Se incluyen dentro de los KPIs reportados, las operaciones de Iberia e Iberia Express. Para calcular el impacto ambiental de Iberia, se multiplica el uso de energía y combustible por factores de conversión alineados con el Cuarto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC).

En este caso, se aplican los factores de conversión del gobierno británico (DEFRA), ya que se consideran los factores más robustos y fiables disponibles excepto para las emisiones dentro del esquema EU-ETS, que se utiliza el factor de emisiones requerido por el esquema.

IBERIA

Informe de sostenibilidad *dos mil veintidós*

Contenido
Dirección de Sostenibilidad

Si quieres más información
puedes contactar con el departamento de
comunicación de Iberia
www.iberia.com

Publicada por Iberia

Iberia, L.A.E., S.A.
Operadora Sociedad Unipersonal
Martínez Vilergas 49
28027 Madrid
ESPAÑA

T. 901 111 500
www.iberia.com/grupo.iberia.es/portal/site/
WebCorporativa/

Creatividad, edición y producción

MADRE NO HAY MÁS QUE UNA
Espacio de Contenidos Creativos
www.madrenohaymasqueuna.com
T. 678 859 957

Hecho en España
con materiales 100% reciclados
y reciclables

Todos lo derechos reservados
©Iberia 2023