

En un mundo en constante cambio, nuestra capacidad para adaptarnos y evolucionar define nuestro futuro. La sostenibilidad no es solo una meta, sino una promesa de armonía entre el progreso y el respeto por nuestro entorno. Es un compromiso que trasciende generaciones, uniendo esfuerzos hoy para garantizar oportunidades mañana.

IBERIA 

Informe
de sostenibilidad
dos mil veintitrés



Informe
de sostenibilidad
dos mil veintitrés

Carta del Presidente

Dos mil veintitrés ha sido el año de la recuperación del sector turístico. Según IATA, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la demanda de viajes aéreos superó el año pasado en un 99 % los niveles de 2019 y España batió su récord histórico en llegada de turistas internacionales y en gasto turístico. En Iberia operamos al 103,2 % del nivel prepandemia, con una fuerte recuperación del tráfico de ocio. Hemos dejado atrás todos los efectos de la pandemia del Covid-19 y debemos sentirnos orgullosos de nuestro sector y de su capacidad de recuperación, pues todos los indicadores apuntan a que esta tendencia al alza va a continuar. Somos conscientes de que el crecimiento debe abordarse de manera responsable, por eso en Iberia crecemos al tiempo que impulsamos importantes avances en materia de sostenibilidad, entre ellos, la incorporación de nuevos aviones más eficientes, el uso de combustibles sostenibles de aviación (SAF) o equipos eléctricos en tierra.

Permítame hacer hincapié entre los hitos del año en la puntualidad, uno de los valores más apreciados por nuestros clientes y uno de nuestros principales focos. Según el *On-time Performance Report* de Cirium, el informe más relevante de la industria sobre puntualidad, Iberia fue la segunda aerolínea más puntual de Europa y quinta del mundo en 2023. Es un reconocimiento que nos enorgullece y que nos anima a seguir trabajando para perfeccionar este complejo engranaje que solo se consigue gracias al trabajo de un gran equipo.

Junto con la puntualidad, si algo nos llena de ilusión es ampliar nuestro mapa de destinos. El año pasado incorporamos los vuelos a Rovaniemi, la tierra de Papá Noel en Laponia, y Doha, en Qatar. Este último ha supuesto un gran hito para nosotros, pues no se trata solamente del estreno de una nueva ruta, sino la apertura a Asia, un continente muy extenso que supondrá un amplísimo abanico de opciones para incrementar y diversificar la conectividad y, con ello, el turismo y los negocios. Además, gracias a nuestra adhesión al negocio conjunto con Qatar Airways y British Airways, incorporamos a nuestra red de conexiones más de un centenar de destinos en Asia, Australia, Oriente Medio y África desde Doha. Entre las tres aerolíneas sumamos dentro del acuerdo más de 200 destinos en todo el mundo a través de los *hubs* de Madrid, Londres y Doha.

Pero no han sido las únicas novedades en cuanto a rutas se refiere. Un año más hemos reforzado nuestra apuesta por América Latina incrementando frecuencias a países como México, Colombia, Perú, Chile, Argentina, Brasil, Ecuador, Puerto Rico, República Dominicana o Venezuela, entre otros. En concreto, hemos puesto una capacidad entre ambas regiones de casi 4,6 millones de asientos, un 21 % más que en 2022 y varios puntos porcentuales por encima de 2019.

Sin duda, para operar con garantías este ambicioso mapa de rutas es necesario seguir ampliando nuestra flota con aviones de última generación. En 2023 recibimos tres A350 y tres A320neo, mucho más eficientes y confortables para nuestros clientes y, al mismo tiempo más respetuosos con el medio ambiente, pues emiten hasta un 35 % menos de emisiones que otros modelos similares.

Y es que la sostenibilidad sigue siendo uno de los ejes transversales de la compañía. En Iberia nos preocupamos por reducir nuestro impacto en el medioambiente y trabajamos para crear una sociedad más justa en los destinos en los que operamos.

De hecho, nos hemos puesto en la tarea de medir realmente cuál es el impacto de nuestra operación, por el momento centrándonos en determinados países de América Latina. La ruta con Argentina genera 12.500 empleos y aporta cerca de 200 millones de euros a ambos países; la operación con México crea 11.500 empleos y 215 millones de euros, y la de Colombia, 15.000 empleos y 177 millones de euros.

Tan solo entre México, Colombia y Argentina, en un año, Iberia hizo posible que se realizaran alrededor de 260.000 viajes de negocios, fundamentales para que llegue la inversión extranjera directa, se concreten negocios beneficiosos para ambas partes y se siga estrechando esa relación a ambas partes del Atlántico.

Dentro de la estrategia medioambiental, dos son los grandes proyectos que hemos abordado este año. El primero, nuestra adhesión al proyecto europeo IAGOS, que combina el conocimiento de las instituciones científicas con la infraestructura de la aviación civil para conseguir datos esenciales sobre el cambio climático y la calidad del aire. Hemos instalado en uno de nuestros aviones que opera las rutas con América del Sur un equipo de medición que ya está permitiendo analizar la calidad y composición de la atmósfera a grandes altitudes para conseguir una predicción más certera de cuáles serán las condiciones climatológicas del futuro.

Y también hemos dado un paso más en la investigación impulsando, como socios fundadores, *All4Zero*, un *hub* de innovación tecnológica industrial cuyo objetivo es acelerar el desarrollo de tecnologías disruptivas del ámbito de la descarbonización y la economía circular.

Resumir las acciones de 2023 es complicado, pero me gustaría destacar la apertura de nuestra *popup store* en el corazón de Madrid, por segundo año consecutivo, y por primera vez, también en uno de nuestros destinos más queridos, Bogotá. Los visitantes –más de 28.000 entre ambos– pudieron disfrutar en las dos ciudades de la experiencia Iberia sin despegar del suelo, así como de actividades como *showcooking* o catas de vinos, o de la aventura de ponerse a los mandos de un simulador de vuelo, entre otros.

Dos mil veintitrés ha sido también un año donde ha despuntado el talento español, y en español. Se han celebrado en España los Grammy Latinos y los Premios Platino del cine iberoamericano, y en ambos hemos estado presentes como aerolínea oficial. Y hemos disfrutado del éxito de las campeonas del mundo de fútbol, a quienes trajimos junto a su flamante Copa desde Sídney. Un traslado inédito desde Oceanía, con el A350 “Talento a bordo”, que quedará marcado para la posteridad en la historia de Iberia.

Este año han sido más de 24 millones de personas las que han viajado con nosotros para reencontrarse con sus familias, cerrar negocios o simplemente disfrutar del placer de viajar. Y esta confianza nos ha permitido obtener los mejores resultados de nuestra historia, 940 millones de euros antes de partidas extraordinarias.

Y no solo. Gracias a las diferentes mejoras que hemos implementado a lo largo del *customer journey*, como nuevos menús a bordo, innovadoras aplicaciones gracias a la IA o nuevos servicios en nuestras salas VIP, entre otros, hemos renovado las 4 estrellas Skytrax y obtenido el sello de calidad Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid. Además, nos hemos situado como la tercera mejor aerolínea de Europa y la número 14 en el ranking global según la clasificación World Airline Awards, los conocidos como “Óscar de la aviación” que entrega Skytrax. También hemos recibido el premio de la Asociación DEC a la mejor marca de *Customer Experience* y el premio a la mejor tripulación del sur de Europa.

Estos reconocimientos nos animan a seguir mejorando y a trabajar cada día para abordar los desafíos que permitan la transformación del sector de la aviación, vital para la economía española, y su sostenibilidad en el futuro.

Muchas gracias en nombre de todo el equipo Iberia por confiar en nosotros.

Marco Sansavini
Presidente de Iberia



página seis

Iberia en dos minutos

página sesenta y ocho

Hoja de ruta

página ciento cuatro

Brújula hacia el impacto

página ciento veintiocho

Un viaje en buena compañía

página ciento setenta y ocho

Un viaje más respetuoso con el medioambiente

página doscientos once

Información relevante

Iberia
en dos minutos



137 destinos

Volamos a 45 países de Europa, América, África, Oriente Medio y Asia.

166 aviones

Nuestra flota cuenta con aviones de última generación, más eficientes y respetuosos con el medioambiente.

23

Destacamentos nacionales e internacionales de Iberia Mantenimiento.

Récord de NPS¹

Iberia e Iberia Express han sido reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2023.

Iberia es la marca turística más valiosa de España²

La ruta entre Madrid y Ciudad de México genera **11.470 empleos** y contribuye con **214,2 millones de euros** al PIB del turismo internacional

150

En 2023 Iberia Airport Services prestó servicio de *handling* a 150 aerolíneas clientes en 29 aeropuertos nacionales.

329M

Las rutas de corta distancia operadas por Iberia entre Madrid y Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga y Alicante, aportan 329 millones de euros al PIB de la economía española.

Renovamos las 4 estrellas Skytrax

La ruta entre Madrid y Bogotá genera casi **15.000 empleos**

Inauguramos las rutas Doha y Rovaniemi

La ruta entre Madrid y Miami genera **3.843 empleos** y contribuye con **171,3 millones de euros** al PIB del turismo internacional



Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

El mundo que conocemos está en transformación

Aunque la historia de la humanidad ha pasado antes por momentos de gran incertidumbre y ha sufrido importantes cambios políticos y sociales, nunca estos se han producido a tanta velocidad como ahora. A la desestabilización geopolítica actual provocada por nuevas guerras, también en la frontera de la Unión Europea, se añaden inmensos retos derivados de la pandemia o de las crisis ambientales ligadas a los efectos del cambio climático y a la pérdida de biodiversidad, así como otros provocados por las profundas transformaciones sociales vinculadas a la creciente desigualdad.

La Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobada por unanimidad de los Estados miembros de las Naciones Unidas en octubre de 2015, es el “compromiso común y universal” para combatir todos estos problemas con una visión única y compartida que concierne y hace partícipes en las soluciones, tanto a gobiernos, como a empresas y a la propia sociedad. En Europa, la necesaria transformación del sistema económico vigente hacia uno más ecológico y justo ha tomado forma a través del Pacto Verde Europeo, conjunto de iniciativas políticas y regulatorias para conseguir emisiones netas cero de la Unión Europea, en 2050.

La complejidad del panorama no es ajena a las empresas. En este sentido, aquellas que se comprometen con los objetivos de desarrollo sostenible reducen sus impactos negativos y generan otros positivos, tanto en el medio ambiente como en la sociedad. Además, la sostenibilidad es una oportunidad para diferenciarse, liderando el camino que todas las empresas habrán de seguir en cumplimiento de una normativa, desde luego en Europa, cada vez más exigente, y contribuyendo a un mundo mejor, más sostenible, justo e inclusivo.

Este horizonte se repite, lógicamente, en el mundo de la aviación. El grupo IAG, al que pertenece Iberia, fue el primer grupo de aerolíneas del mundo en comprometerse con el objetivo marcado por el Acuerdo de París de lograr emisiones netas cero en 2050, al que posteriormente se unió todo el sector a través de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA). IAG ha invertido más de un millón de dólares en tecnologías para la descarbonización. Continúa apostando por el desarrollo de proyectos e iniciativas que contribuyan a acelerar su transición ecológica, y a hacerlo de forma justa. El compromiso del grupo (y como parte de él, de Iberia) es rotundo, con metas claras y ambiciosas, entendiendo la dificultad para descarbonizar la actividad, pero conscientes de la necesidad de su continuidad. En efecto, la aviación presta un servicio esencial, sino también por lo que aporta en términos de riqueza y de empleo; es decir, de bienestar a la sociedad.

Nos encontramos ante un cambio de paradigma: un momento en la historia de profunda transformación en el que las empresas que lideren el camino de transición hacia un modelo sostenible, con las debidas alianzas, serán las que determinen el futuro de nuestra sociedad. La aviación del futuro (próximo y más lejano) debe ser, necesariamente, sostenible, descarbonizada y comprometida con el bien común. Así, con esa visión, los pasos que está dando el grupo IAG aspiran a marcar el viaje para todo el sector.



Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



1 compañía 3 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.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

La compañía ha dado la bienvenida a tres A350 y tres A320neo, mucho más eficientes y respetuosos con el medioambiente.

+silenciosos
+eficientes



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 como la aerolínea de referencia), América y Asia. Es miembro fundador de Oneworld, uno de los tres grupos aéreos más importantes del mundo. Esta alianza, diseñada para maximizar la oferta a los clientes al proporcionar una mayor cobertura y beneficios de la red, permite la globalización de su actividad de transporte aéreo. Iberia, junto con Iberia Express y Air Nostrum, cuenta con una flota de 166 aviones y una oferta de 137 destinos en 45 países de Europa, América, África, Oriente Medio y Asia, así como a 383 destinos adicionales en 81 países que ofrece en código compartido con otros operadores. La base principal de operaciones de la compañía es la T4, en el aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid – Barajas.

Renovación de flota.

Iberia ha ampliado su flota en 2023 con aviones de última generación. La compañía ha dado la bienvenida a tres A350 y tres A320neo, mucho más eficientes y respetuosos con el medioambiente y, al mismo tiempo, más confortables para los pasajeros.

El A320neo es el avión más avanzado en la flota de corto y medio radio de Iberia. Esta aeronave es un 50 % más silenciosa y entre un 15 y un 20 % más eficiente, y supone un avance en cuanto a reducción de consumo de combustible y emisiones de CO2. El primer avión del pedido de Airbus que hizo la compañía para 2023 llegó el 19 de mayo y fue bautizado como “María Pepa Colomer”, en honor a la primera piloto española. Más tarde, en julio de 2023, se incorporó el “Real Aero Club”, traído desde Toulouse con un 5 % de SAF. Y en diciembre el avión “Somos uno y diversos” puso el broche final.

En 2023 Iberia incorporó tres A350 Next. Equipado con la última tecnología y diseñado para volar con la máxima eficiencia, este avión aumenta el confort en todas las cabinas con una mayor privacidad, amplitud y nuevos ambientes de iluminación. Además, ofrece una conectividad y entretenimiento a bordo de última generación para que los clientes disfruten al máximo de la experiencia de vuelo.

En cuanto a los planes de renovación de flota en los próximos años, está ya confirmada la llegada de un avión A350-900 en 2024, otro más en 2025 y ocho unidades del A321XLR entre 2024 y 2025 para complementar la operativa de vuelos de largo radio. Con estas incorporaciones, la flota de Iberia contará con un 60 % de aviones de nueva generación.

Nuestro índice de recomendación (NPS).

El NPS (*Net Promoter Score* o índice de recomendación) es nuestro principal indicador en cuanto a experiencia de cliente. Nos sirve para hacer seguimiento diario de cómo está funcionando el servicio, detectar inconsistencias y realizar una mejora continua de nuestro producto. En 2023 se consiguieron datos récord: en agosto alcanzamos el mejor NPS histórico de los últimos años¹.

Las huelgas generalizadas en Europa durante el mes de marzo afectaron a la satisfacción de nuestros clientes en corto radio y a nivel global, pero desde entonces el NPS se ha mantenido por encima de los 30 puntos porcentuales.

Esta subida significativa del NPS se ha conseguido gracias, principalmente, a:

- La mejora en el servicio global a partir de junio en clase Business.
- La transformación del servicio de la clase Turista de largo radio.
- La incorporación a la flota de nuevos aviones A350 Next.
- La mejor experiencia generalizada en los aeropuertos.
- “*Todo Empieza Conmigo*” la formación enfocada en el cliente para todos los equipos de la compañía.

1 Sólo por detrás de 2020, año de múltiples restricciones por Covid y con un volumen bajo de pasajeros, por lo que se trata de un año excepcional.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

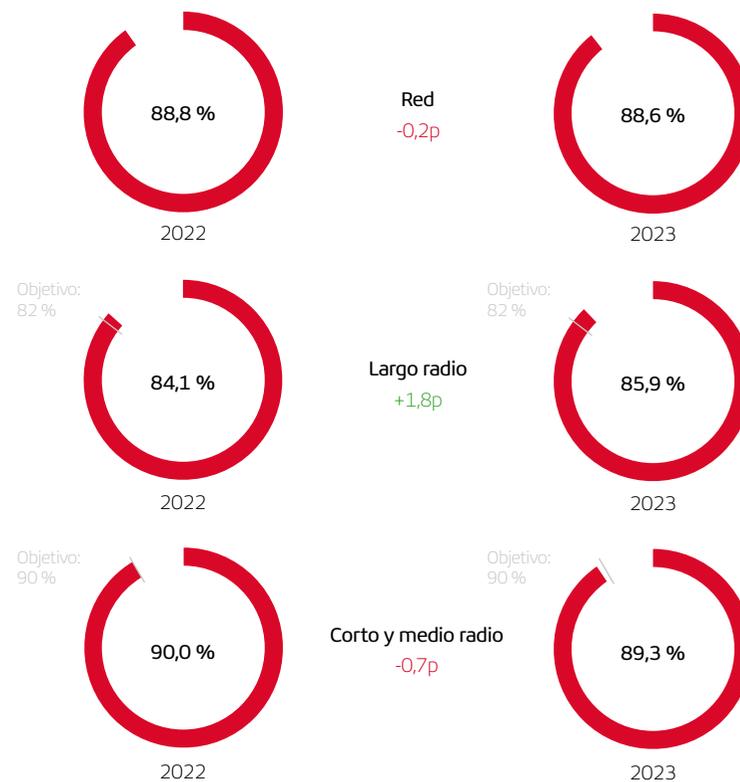
Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Puntualidad.

Comparativa General 2022 vs 2023.



La puntualidad de salida en 2023 fue:

- Red: 88,6 %.
- Largo radio: 85,9 % (3,9 pp por encima del objetivo de 82 % anual).
- Corto y medio radio: 89,3 % (-0,7 pp por debajo del objetivo de 90 % anual).

La puntualidad de los vuelos de largo radio en 2023 ha sido 1,8 puntos porcentuales superior a la de 2022, mientras que en los vuelos de corto radio hemos estado por debajo del año anterior y de nuestro objetivo del 90 % (-0,7 puntos porcentuales), que ha venido marcado por incidencias como huelgas, restricciones del espacio aéreo o regulaciones por DANA meteorológicas.



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. Su actividad se desarrolla principalmente en las instalaciones de Madrid y Barcelona, donde disponen de cuatro hangares, y en un total de 23 destacamentos nacionales e internacionales.

Principales hitos/proyectos destacables de 2023:

- Se ha incorporado el nuevo motor GTF PW1100 tras un proceso de trabajo de más de tres años.
- Se han firmado seis nuevos contratos con clientes y se han ampliado y extendido otros importantes contratos.
- Se han incorporado 280 personas a la plantilla de Iberia Mantenimiento.
- Se ha desplegado el programa de reconocimiento para los trabajadores con actividades formativas y otras iniciativas.

Cifras de actividad en 2023 y comparativa con 2022:

- Se produjeron 177 motores, un 33 % por encima de la cifra de 2022. Estos motores han sido inspeccionados, reparados, han pasado por el banco de pruebas y han sido entregados listos para volar.
- Se han inducido un total de 172 motores (CFM56, V2500, RB211 y PW1100), un 14 % más respecto a las cifras de 2022. Estos motores han sido inspeccionados y reparados, en caso necesario.
- La producción de componentes ha aumentado en un 21,5 %, se han revisado 5.163 componentes más que en 2022.
- El mantenimiento pesado ha superado la facturación del año pasado en un 6,2 %, lo que supone sobrepasar la barrera de 100 millones de euros de ingresos.

- Se ha aumentado en un 15 % el volumen de negocio con 20 nuevos contratos, un 68 % de clientes externos a IAG.
- Se han realizado 157.860 horas de formación en 2023, lo que supone un aumento del 19 % respecto al 2022.

Certificaciones:

- Primera inducción del motor GTF PW1100.
- Nuevas capacitaciones en Componentes:
 - ACCESORIOS DE MOTOR E IDGs con: IDG CFM56-7B (737), Fuel Nozzles CFM56 5B y 7B, HMU CFM56-7B, Lube Unit CFM56-7B, Harnesses varios motores LEAP/V2500 y GTF, FMU V2500, Fuel Distribution Valve V2500.
 - NACELLES con Reversa y Fan Cowl A350 y Fan Cowl e inlet Cowl Trent 700.
 - ELECTRICIDAD con Insertos Galleys A320neo, A330 y A350.
 - NEUMÁTICO E HIDRÁULICO con Starter V2500, Starter CFM56-7B, Actuadores Reversa LEAP 1A, HPTACC LEAP 1A y CFM56-7B, Transient valve LEAP 1A y CFM56-7B, Air Modulating Valve V2500.
 - RUEDAS Y FRENOS para Boeing 737 (SAFRAN y HON) y Airbus A350 (SAFRAN).
 - SALVAMENTO para Rampas A350.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Servicios aeroportuarios

Iberia Airport Services presta servicio de *handling* a más de 150 aerolíneas clientes en 29 aeropuertos nacionales. Sus actividades abarcan 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.

Iberia Airport Services cerró 2023 con un crecimiento de actividad del 12 % frente a 2022. Se atendieron 354.387 aviones, cerca de 104 millones de pasajeros (un 17,5 % más que en 2022) pasaron por los 29 aeropuertos en los que prestan servicio y se gestionaron casi 57,5 millones de maletas y 240.000 toneladas de carga.

Durante 2023, continuamos con 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 documentación a través de un terminal móvil. Con este sistema se han realizado las hojas de carga de más de 40.000 vuelos en unas 75 rutas, de salida y de regreso a Madrid, y operadas tanto por aviones de fuselaje estrecho como de fuselaje ancho.

“*Kepler*” es el sistema integral de gestión operativa que está ya en uso en todos los aeropuertos de la red, a excepción de Madrid. Para completar la transformación digital se ha renovado 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, en su compromiso con la estabilidad del empleo, la seguridad en sus operaciones y la calidad del servicio que presta a sus más de 150 aerolíneas clientes firmó el XXII Convenio Colectivo de Tierra y realizó la transformación de 2.492 empleos a contratos fijos, la mayor cifra de la historia.

Iberia Airport Services es una compañía de *handling* con más de 85 años de experiencia, lo que se traduce en eficiencia, profesionalidad y seguridad en rampa. Invertimos en tecnología para garantizar a nuestros clientes el mejor servicio.

Atendemos a los aviones y pasajeros de más de 200 aerolíneas, o lo que es lo mismo, unos 300.000 vuelos al año. Esto nos convierte en la empresa líder en España.

¿En qué consiste esta asistencia? Atendemos a los pasajeros durante toda su estancia en el aeropuerto, asistimos al avión en rampa y despachamos los vuelos.

En 2023 AENA renovó las licencias en 43 aeropuertos e Iberia la obtuvo en 29 de ellos.



Nuestras certificaciones

En Iberia trabajamos para garantizar un crecimiento sostenible y eficiente de nuestras operaciones, generando riqueza, empleo, y un servicio de calidad, y al mismo tiempo integrando la sostenibilidad en nuestro negocio a través de una constante mejora de la gestión ambiental y contribuyendo a crear una sociedad más justa y saludable.

La mejora continua es parte de nuestra estrategia y para ello mantenemos una serie de certificaciones que nos permiten medir nuestro éxito o desviaciones y lograr nuestros objetivos.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Certificación	Alcance	Entidad colaboradora
Verificación de gases de efecto invernadero	Operaciones vuelo y tierra.	SGS/TÜV SÜV
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
Madrid Excelente	Los tres negocios de la compañía: transporte aéreo de pasajeros y carga, mantenimiento de aviones y servicios aeroportuarios.	AENOR
Sistema de prevención de riesgos laborales	Todas las actividades de Iberia con impacto en PRL.	Audelco
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: ISAGO Certificación de seguridad en operaciones en tierra (pasajeros, equipaje, carga y aviones)	Servicios centrales y aeropuerto de Madrid-Barajas Adolfo Suárez.	IATA
Iberia Airport Services: Norma ISO 45.001 "Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo"	Actividad de las 29 escalas de la red nacional de aeropuertos.	Audelco
Certificaciones de mantenimiento aeronáutico	<p>MRO (EASA 145, FAA 145, TCCA 145, UK 145)</p> <p>MOTORES: Jordanian 145, Rwanda 145, CAAC CHINA 145, KAZAKHSTAN 145, QATAR, 145, KUWAIT 145, INDIA 145, EMIRATE ARABE UNIDOS 145, MEXICO AFAC 145., India, Jordania, México, NADCAP (Tratamientos térmicos), NADCAP (Ensayos no destructivos)</p> <p>COMPONENTES: DOT (Banco pruebas hidrostáticas)</p> <p>Centros de formación: EASA 147 – Formación de Tipo de avión.</p>	Aviaciones Civiles, Compañías y Agencias Oficiales.
Iberia Mantenimiento: Sistemas de gestión de calidad ISO 9.001 y Sistema de Gestión de Calidad Aeroespacial 9.110	Centros de mantenimiento aeronáutico.	AENOR
Iberia Mantenimiento: Certificado de clientes	SNECMA (CFM), ROLLS ROYCE, HONEYWELL	OEM (Fabricantes)



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.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Oneworld.

La alianza se creó en 1999 y actualmente la componen Iberia, British Airways, American Airlines, Alaska Airlines, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Jordanian, Royal Air Maroc, SriLankan Airlines, y hasta 24 aerolíneas afiliadas. Además, durante 2023 oneworld está trabajando con Oman Air para su integración en la alianza, proceso que se espera culminar en el año 2024. Esta alianza está diseñada para proporcionar a sus clientes una experiencia de viaje homogénea y con los más altos estándares de calidad, acceso a una red mundial de destinos y un paquete de beneficios y servicios exclusivos. La alianza ofrece a los clientes muchas más opciones en términos de destinos, más posibilidades de combinar itinerarios y tipos de tarifas, unas conexiones en aeropuertos más cómodas, mayor acceso a salas de aeropuertos y la oportunidad de ganar y canjear Avios en toda la red de vuelos de la alianza. Para las compañías las ventajas fundamentales están en el acceso a una mayor base de clientes y la consiguiente mejora en la ocupación de los vuelos y en los ingresos proveniente de este tráfico adicional. Las compañías de oneworld operan unos 12.000 vuelos diarios aproximadamente, con conexiones alrededor de 900 destinos y en más de 170 países.





Negocios conjuntos.

Atlántico Norte. En virtud del Acuerdo de Negocio Conjunto para explotar las rutas del Atlántico Norte, Iberia, Aer Lingus, British Airways, American Airlines y Finnair cooperan muy estrechamente para maximizar la propuesta de valor a los clientes y asimismo la rentabilidad de su red conjunta entre América del Norte (Canadá, EE.UU. y México) y Europa (UE, Reino Unido, Suiza y Noruega) e Israel, compartiendo ingresos y ciertos gastos. El negocio conjunto ofrece conexiones entre más de 160 ciudades europeas y más de 240 ciudades norteamericanas alrededor de los ejes estratégicos de Madrid, Londres y Helsinki en Europa y Nueva York, Miami, Dallas, Chicago, Filadelfia, Charlotte, Los Ángeles y Phoenix en EE.UU. Iberia y sus socios trabajan para que viajar resulte más sencillo y gratificante, con tarifas inmejorables en las cinco compañías aéreas, con vuelos en diferentes horarios para elegir el que más se ajuste a las necesidades de los clientes, con conexiones más sencillas y una atención al cliente más integrada y la obtención de más Avios en las cinco compañías.

Europa – Latinoamérica. Iberia, LATAM Perú y LATAM Ecuador forman parte de un acuerdo de Negocio Conjunto entre Europa, Perú y Ecuador para operar rutas Madrid-Lima y Madrid-Quito/Guayaquil. Este acuerdo permite a las empresas planificar y gestionar los vuelos que operan dichas rutas, compartiendo los beneficios de manera conjunta. Los clientes disfrutan de una mayor oferta y flexibilidad cuando se trata de horarios y servicios, así como las mejores conexiones y tarifas en dichos aeropuertos, y un mayor número de destinos.

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 las rutas entre Europa y Japón (Siberian Joint Business). Este acuerdo continúa, aunque no se operaron vuelos directos entre Madrid y Tokio durante 2023. El beneficio de esta participación es recíproco, ya que para la alianza es importante la aportación de Iberia en este mercado al unir con vuelo directo España y Japón, y para Iberia ha sido fundamental el apoyo de Japan Airlines como socio local en el país asiático. Todo esto permite ofrecer a nuestros clientes un producto muy competitivo y con mayores ventajas y beneficios, como son una mayor y mejor oferta de itinerarios para realizar su viaje utilizando la red de todos los socios y en las mejores condiciones. Esto les permitirá elegir a los clientes la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades, entre todas las ofrecidas para ese itinerario por los socios (tarifas combinables).

En 2023, Iberia se unió al mayor Negocio Conjunto del mundo, junto con Qatar Airways y British Airways, con la apertura de la ruta Madrid – Doha, añadiendo más frecuencias a la operación de Qatar Airways. A través de Madrid, Londres y Doha, los tres socios estratégicos ofrecen una conectividad inigualable entre España y más de 200 destinos en Asia, Australasia, Oriente Medio y África, con las conexiones más eficientes. Este Negocio Conjunto, que permite abrir la puerta hacia y desde Asia, que supondrá un amplísimo abanico de opciones para incrementar y diversificar la conectividad y, con ello, el turismo y los negocios.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



Iberia tiene un acuerdo de franquicia con **Air Nostrum**, compañía constituida el 23 de mayo de 1994 en lo que fue el primer proyecto privado para la aviación regional en España. En mayo de 1997, se convirtió en socio de franquicia de Iberia como Iberia Regional-Air Nostrum. Hoy en día opera a más de 220 rutas en España, Europa y el norte de África. Air Nostrum también está participando en la Alianza **oneworld** como afiliada de Iberia.

Asimismo, Iberia mantiene acuerdos bilaterales, incluidos los acuerdos de código compartido con 30 líneas aéreas, algunas de las cuales también son miembros de la alianza **oneworld**. En el caso de la cooperación bilateral entre Iberia y British Airways, los pasajeros se benefician de una mayor flexibilidad en la forma de combinar las tarifas y la venta cruzada a través de ambos canales, que cubren la mayoría de los destinos de larga distancia en América, África, Oriente Medio y Asia del Sur.

IATA. Iberia es miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, organización internacional fundada en 1945 de la que forman parte 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*).

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

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

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.

Iberia forma parte de la asociación **Mesa del Turismo**, constituida en 1986 para el estudio, coordinación privada y divulgación de la función del Turismo en España. La compañía ostenta una de sus Vicepresidencias.

La Compañía también forma parte del Consejo Rector de la **Alianza para la Sostenibilidad del Transporte Aéreo**, constituida en 2023 para promover el desarrollo de una aviación sostenible tanto desde la perspectiva medioambiental, como económica y social en España.

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 lo presta 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.





IAG

International Airlines Group (IAG) es uno de los mayores grupos de aerolíneas del mundo, con una flota de más de 550 aeronaves. La sociedad está domiciliada 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 objetivo, su 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. Esto permite al mismo tiempo que cada compañía operadora alcance sus propios objetivos de rendimiento y mantenga su identidad única.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Iberia Express

Iberia Express es la aerolínea de bajo coste, 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. 2023 ha sido para esta aerolínea un año de grandes logros, en torno a las personas, la excelencia operativa y el incremento de capacidad.





Firma de los convenios con todos los colectivos.

En 2023 Iberia Express ha cerrado acuerdos con todos sus colectivos (tierra, pilotos y TCP), un factor que ha contribuido y contribuirá a la paz social durante los próximos años. También este año ha reafirmado su misión y visión como compañía, que resume en convertir de "cada vuelo, una experiencia extraordinaria", articulando este propósito en unos valores que marcan la personalidad de Iberia Express:

- Somos equipo
- Somos eficientes
- Somos diferentes
- Somos cercanos

Aerolínea más puntual de Europa.

Iberia Express, líder en el aeropuerto de Madrid y en las rutas con Canarias y Baleares, ha sido en 2023 la aerolínea más puntual de Europa, con el 84,58 % de sus vuelos en hora, y ha entrado en el Top 5 de las *low cost* más puntuales del mundo, según el *On-time Performance Report* de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad.

Iberia Express ha mantenido siempre unos altos estándares de excelencia operativa que le han permitido construir una trayectoria de éxito durante estos 12 años: fue la aerolínea de bajo coste más puntual del mundo durante cinco años consecutivos, entre 2014 y 2018; la *low cost* más puntual de Europa en 2019 y 2022, y la aerolínea más puntual de Europa en 2023.

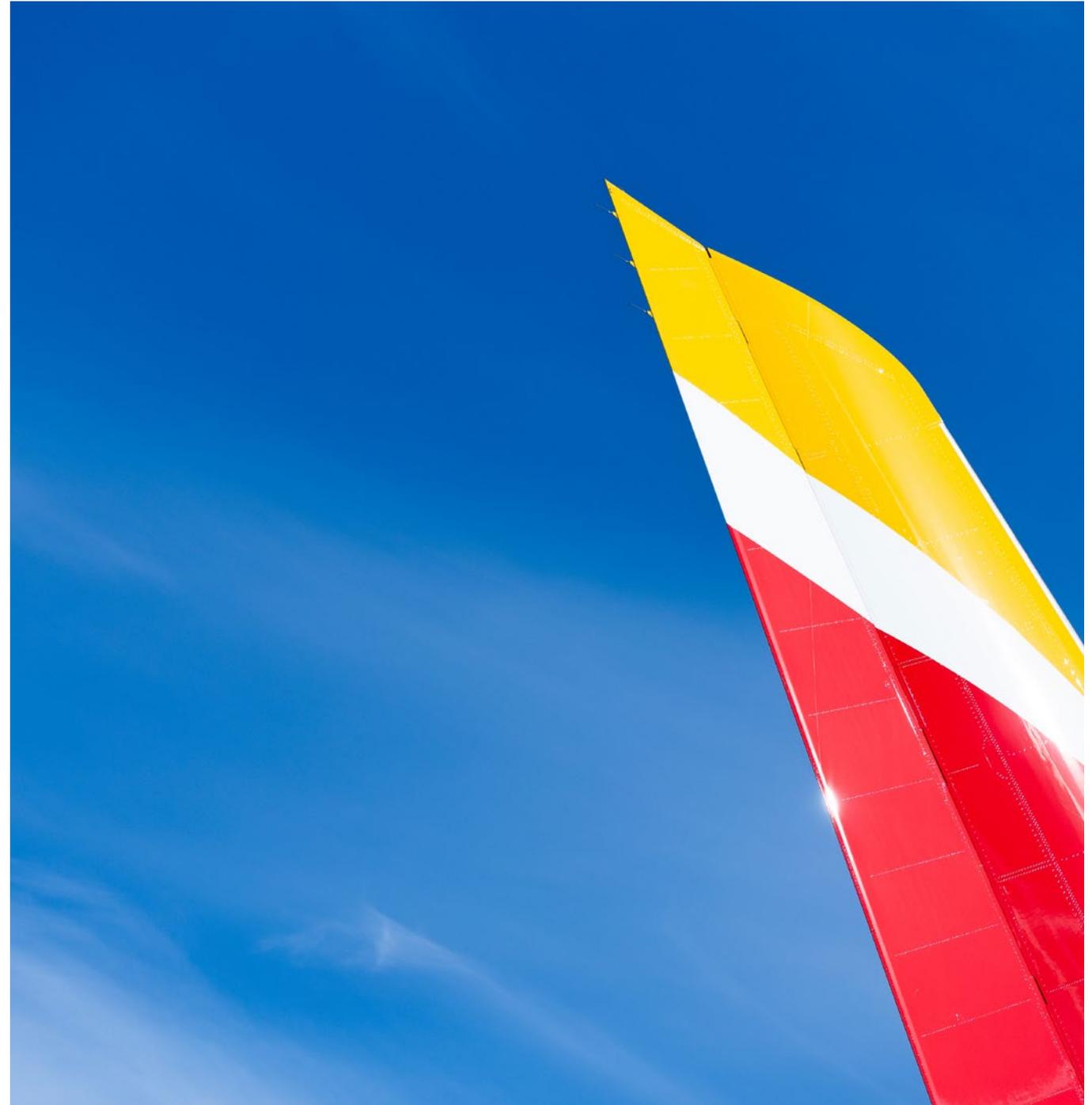
Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



Despliegue histórico de capacidad.

Iberia Express superó por primera vez en 2023 la cifra de siete millones de pasajeros transportados a lo largo del año, superando los 50 millones de pasajeros transportados desde el inicio de sus operaciones en 2012. Este hito se suma al despliegue de una capacidad histórica con más de 41.100 vuelos operados, un 13,7 por ciento más que en 2022.

En este sentido, más del 38 % del total de vuelos operados en 2023 se corresponden con el mercado más importante para la aerolínea: Canarias. En esa comunidad, Iberia Express puso a disposición de sus clientes más de 3,1 millones de asientos a lo largo del año.

Primera *low-cost* del aeropuerto de Madrid.

En 2023, Iberia Express se ha consolidado como la aerolínea *low cost* líder en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y es líder en las rutas entre Madrid y las islas Canarias y Baleares. En sus 12 años de historia, Iberia Express ha conseguido desarrollar con éxito un modelo de negocio que combina todas las ventajas de las *low cost* en términos de eficiencia, con los beneficios y la calidad del servicio de una compañía de red.

Nuevos horizontes: El Cairo, Tel Aviv y Marrakech.

Durante 2023, el mapa de destinos de Iberia Express cuenta con cerca de 30 rutas, destacando la incorporación de Tel Aviv, El Cairo y Marrakech. Esto ha supuesto una mayor diversificación de su oferta hacia destinos internacionales, que ya suponen cerca de un 30,5 por ciento de la capacidad total de la aerolínea.





Un 50 por ciento de la flota de nueva generación.

En línea con el compromiso de alcanzar las cero emisiones netas para 2050, Iberia Express ha seguido avanzando en 2023 en la renovación de su flota y ha completado la incorporación de los 12 aviones A321neo en sustitución de modelos anteriores. Esto supone para Iberia Express contar con una flota integrada casi en un 50 % por aviones de nueva generación, siendo un 17 por ciento más eficiente que en 2019, antes de la incorporación del primer A321neo.

Además, en los últimos cuatro años, Iberia Express ha reducido en un 13 por ciento las emisiones de CO2 por pasajero y kilómetro, gracias principalmente a la renovación de sus aeronaves, a medidas operacionales y un mayor factor de ocupación de sus vuelos.

Estas y otras medidas han permitido a la aerolínea conseguir en 2023 la certificación medioambiental IEnvA (IATA Environmental Assessment) emitida por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, IATA.

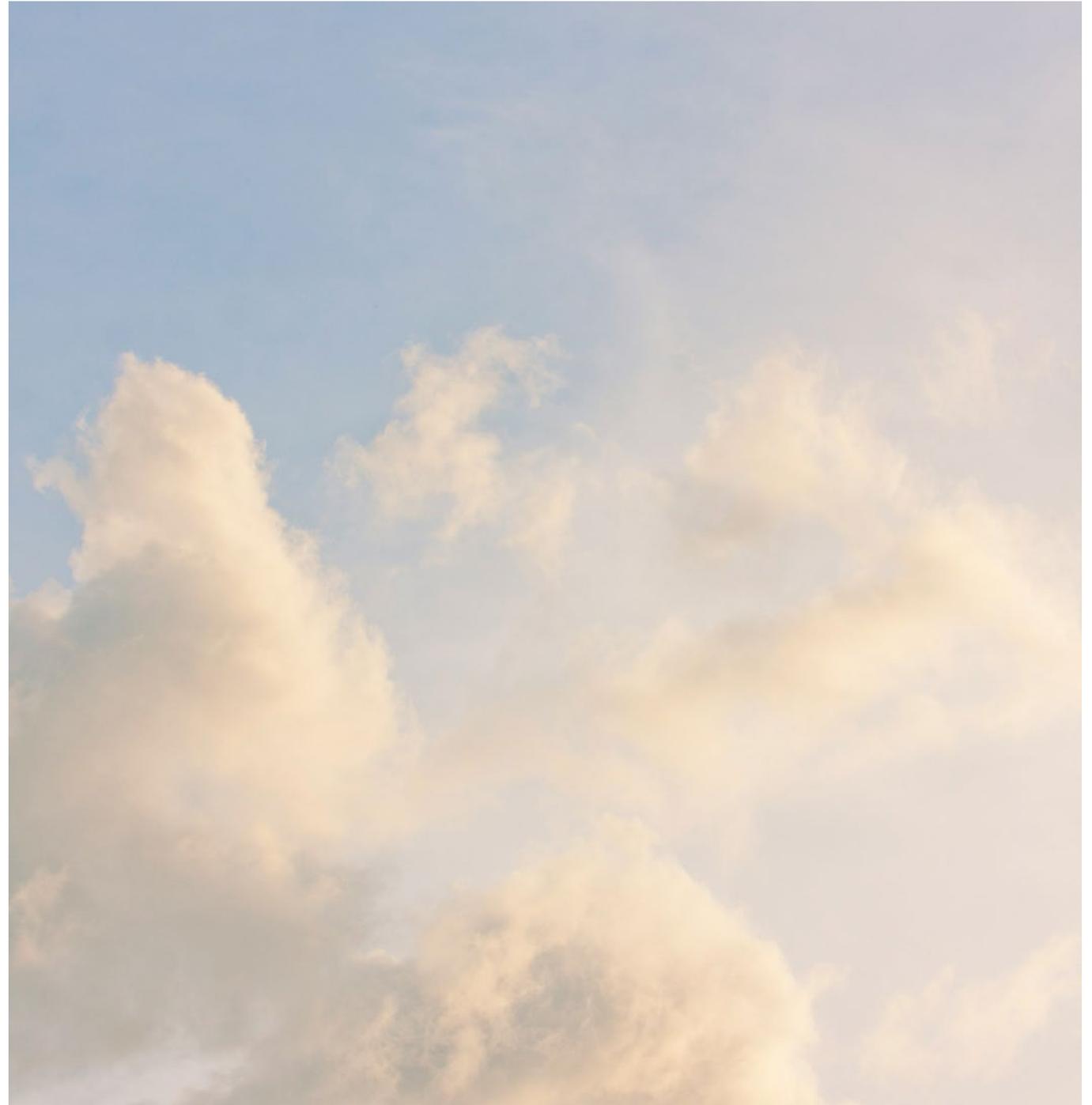
Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



Impacto social positivo.

En 2023 Iberia Express ha continuado colaborando con diferentes organizaciones no gubernamentales en proyectos con impacto social positivo:

En el Día Mundial contra el Cáncer de Mama, Iberia volvió a participar en la campaña de sensibilización sobre esta enfermedad, con la donación de parte de la recaudación del servicio a bordo y con un reto conjunto en la web de la Asociación Española Contra el Cáncer para fomentar las donaciones entre sus clientes y seguidores en redes sociales. La aerolínea aportó los primeros 8.500 euros y, desde sus redes sociales, animaba a completar la donación hasta 10.000 euros.

Iberia Express ha continuado su colaboración con *#adoptunabuelo*, el programa intergeneracional para personas mayores, que se encuentran en riesgo de soledad. Su objetivo es conseguir que estas personas se sientan escuchadas, acompañadas y queridas mientras que los voluntarios aprenden valores y experiencias de vida. En abril de 2023 lanzaron su iniciativa "Sueños", para ayudar a llevar a cabo y cumplir los sueños de algunos de los mayores inscritos en sus programas de acompañamiento. Iberia Express se unió en mayo de 2023 a *#adoptunabuelo* para cumplir el sueño de Ángeles, de 83 años, de volar en avión por primera vez; y también el de Ángela, de 97 años, de conocer las Islas Canarias junto a su hermana Aurora.

En 2023, Iberia Express organizó para sus empleados una jornada inmersiva en la discapacidad, concretamente en las instalaciones de ENVERA en Colmenar Viejo (Madrid). Además, realizó una donación a esta organización, que está centrada en la salud, formación e integración socio-laboral de personas con discapacidad. La aportación de Iberia Express fue destinada al equipamiento de esterilización de material médico en una de las residencias de ENVERA.

Iberia Express colabora también con Mano a Mano, ONG con proyectos de desarrollo social y ayuda humanitaria en catástrofes naturales y humanas. En concreto, Iberia Express organizó una recogida entre sus empleados de bienes de primera necesidad a favor de los afectados por el terremoto de Siria y Turquía de febrero de 2023.

En diciembre de 2023 Iberia Express organizó un mercadillo de Navidad para sus empleados en colaboración con ENVERA, Mano a Mano y Aviación sin fronteras. Con esta última organización, Iberia Express ha desarrollado también acciones relacionadas con el transporte de material humanitario y personas con necesidades especiales.

Además, Iberia Express mantiene también una colaboración permanente con la Organización Nacional de Transplantes (ONT) para el traslado de órganos para trasplante en sus vuelos.





Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



Iberia en dos minutos

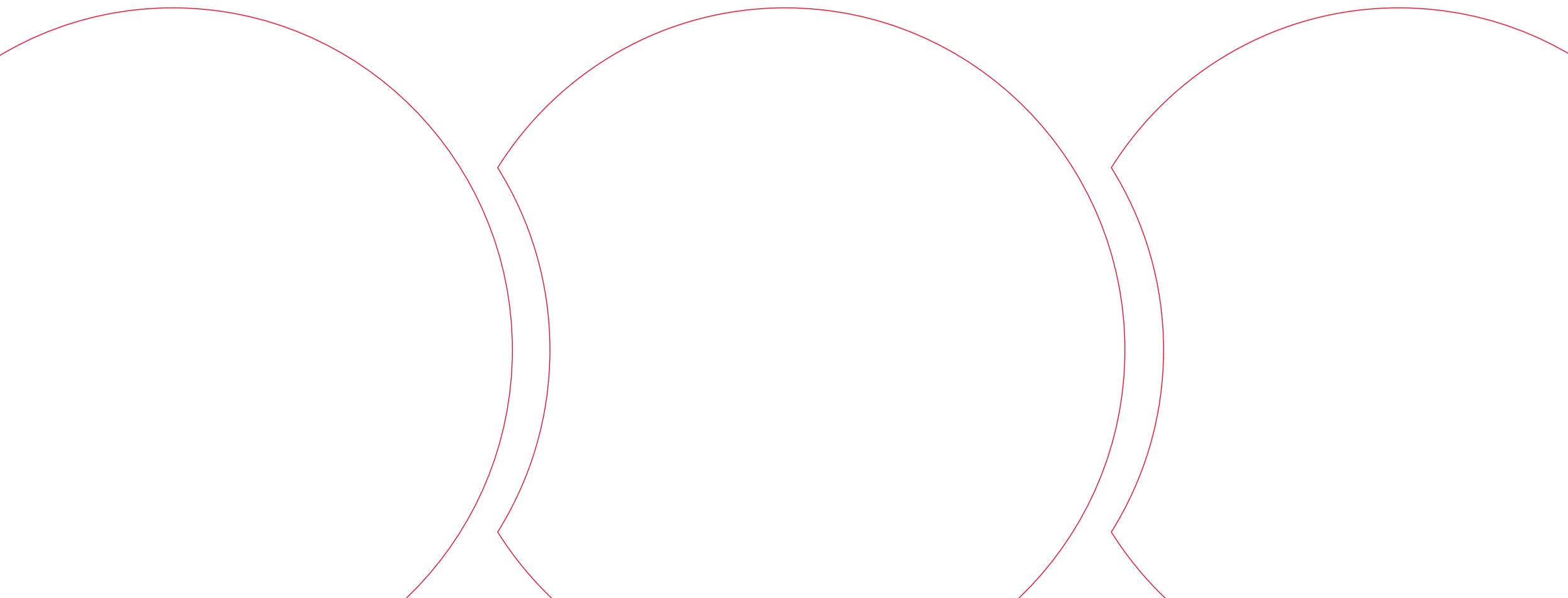
Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Siguiendo nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente, en Iberia nos propusimos a medir el impacto de nuestras actividades en términos socioeconómicos y ambientales. Al respecto, durante el 2023 se realizaron tres informes de impacto.





Informe de impacto de rutas domésticas

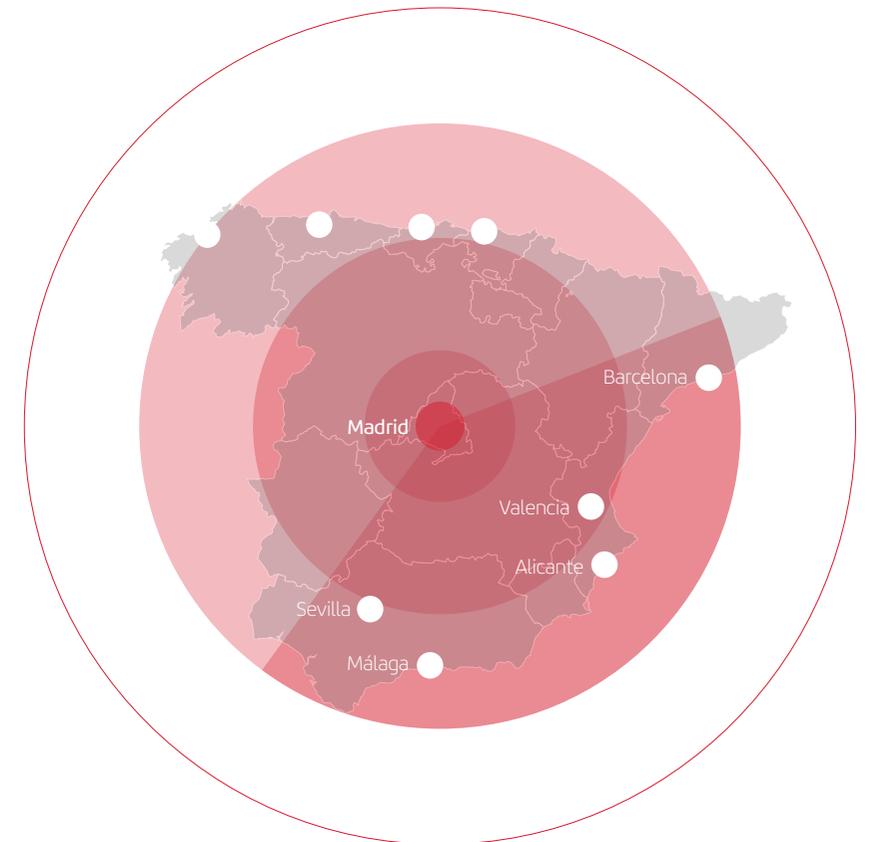
Objetivo y metodología del informe.

En mayo de 2023, desde Iberia realizamos un informe sobre los vuelos de corto radio en España. Esta evaluación se encargó a la consultora PricewaterhouseCoopers y se pretendía analizar la contribución socioeconómica de los vuelos de corta distancia a la conexión internacional y al desarrollo territorial en nuestro país.

Fueron cinco los temas analizados: el nuevo paradigma de los vuelos de corta distancia en Europa, la sostenibilidad en el sector de la aviación, los vuelos de corto radio y el tren de alta velocidad, el impulso de la conectividad internacional en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y la contribución de los vuelos domésticos al desarrollo regional.

Este informe se realizó con datos de 2022 y, en casos específicos en donde no se contó con datos de ese año, se utilizó información de 2019, siendo este el último año con datos representativos (sin los efectos de la pandemia). Asimismo, se realizaron encuestas a clientes dentro del programa de fidelización Iberia Plus para entender los factores que más valoran del avión respecto a otros medios de transporte. Por otra parte, la definición de "rutas áreas de corta distancia" para este documento se circunscribe a aquellas rutas peninsulares en España de menos de 500 km.

En lo que respecta al análisis de las rutas de corta distancia y los trenes de alta velocidad como medio de transporte alternativos, este informe se centra en cinco rutas que cuentan con una duración inferior a 2 horas y 30 minutos.



Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Principales conclusiones.

Las conclusiones obtenidas en este informe se agruparon en tres ámbitos: conectividad, desarrollo territorial, e impacto medioambiental.

En lo que respecta a conectividad, el análisis indica que uno de cada dos pasajeros en vuelos de corto radio en el aeropuerto de Madrid-Barajas conectaron con otro vuelo. Por otro lado, la caída de los pasajeros en vuelos domésticos en el periodo 2007-2019 ha sido más acentuada en las rutas con alternativa rápida y eficiente del tren de alta velocidad que en las rutas sin alternativa (-55 % vs -8 %).

En cuanto al desarrollo territorial, las cinco rutas de corta distancia analizadas aportan 329 millones de euros al PIB de la economía española (1.30 millones de euros provienen de los sectores vinculados a la aviación y 199 millones de euros se derivan del turismo y sectores complementarios). Además, estas rutas generan 5.980 empleos a tiempo completo (2.021 empleos a tiempo completo que provienen del sector aeronáutico y 3.959 empleos a tiempo completo, del turismo).

Finalmente, en lo relacionado con el **impacto ambiental**, el informe muestra que las emisiones por pasajero en la aviación doméstica española se han reducido en un 33,3 % desde el 2007, fruto de los esfuerzos del sector por descarbonizarse. En línea con los objetivos europeos de sostenibilidad en 2050, el sector de la aviación aumentó sus inversiones en los combustibles sostenibles de aviación o SAF (por sus siglas en inglés), este tipo de combustible contribuirá al 65 % de la reducción de emisiones.

Riesgos derivados de la limitación de los vuelos de corto radio.

La limitación o eliminación de los vuelos de corto radio representan riesgos económicos, de conectividad y ambientales. En el plano económico, la reducción de la actividad de la aviación y su cadena de valor impactaría negativamente en el PIB español, además de una pérdida de puestos de trabajo en el sector y proveedores. En lo relacionado con la conectividad, esta situación llevaría a una posible migración de pasajeros a otros aeropuertos europeos para hacer las conexiones con otros vuelos, debilitando el centro de actividad de Madrid-Barajas y empeorando la competitividad del sector aéreo a nivel español y la conexión directa del país.

Finalmente, en el ámbito ambiental, la utilización de otros aeropuertos europeos para conectar las zonas periféricas de España puede derivar en más kilómetros de vuelo y por ende más emisiones de CO2 (fuga de carbono). Además, reduciría la posibilidad de iniciar proyectos con nuevas tecnologías (electrificación, hidrógeno) que, comenzando con aviones pequeños y en rutas cortas, avanzan hacia modelo para largas distancias.



Impacto de las rutas de México, Miami y Bogotá

Introducción.

Para mejorar nuestro desempeño con el medio ambiente y nuestros principales grupos de interés, en junio de 2023 desarrollamos una iniciativa enfocada en medir el impacto que generamos en tres rutas seleccionadas, buscando gestionar y poner en valor nuestras contribuciones a la sociedad. Este proyecto se realizó en colaboración con la consultora Transcendent y tuvo como objetivo el establecer el marco para la medición del impacto económico, social y ambiental dentro de nuestra empresa y cuantificar los impactos identificados en las rutas Madrid – Ciudad de México (MAD-MEX), Madrid – Miami (MAD-MIA) y Madrid – Bogotá (MAD-BOG).

Descripción de las rutas seleccionadas.

Como se mencionó previamente, para este proyecto de medición de impacto se seleccionaron tres rutas: Madrid – Ciudad de México, Madrid – Miami, y Madrid – Bogotá. A manera de brindar un contexto previo a la evaluación, se realizó un informe preliminar para cada ruta. En ese informe se detallaron datos macroeconómicos de los países, información de las operaciones de Iberia en ese destino, cifras vinculadas a los clientes corporativos e individuales, e información de los proveedores y la administración pública local.

Metodología.

La medición de impacto en rutas se realizó desde una perspectiva de cadena de valor, donde se usan los recursos y las actividades planificadas para obtener resultados esperados, que representan el impacto generado por la compañía. Asimismo, con el objetivo de evaluar el impacto económico, social y ambiental, se identificaron los principales grupos de interés afectados por la actividad de la compañía y cómo éstos se vinculan con los cambios, directos e indirectos, resultado de las actividades de Iberia. En ese sentido, los principales grupos de interés identificados en el informe fueron: clientes individuales y corporativos, empleados, proveedores de Iberia, empresas locales, administración pública, y la sociedad y el medio ambiente. Este informe de medición de impacto se publicó el 2023 en base a datos reportados del año anterior.

Respecto a la metodología de la evaluación de impacto de rutas, ésta estuvo compuesta por cinco etapas que abarcaron desde la comprensión contextual de las rutas hasta el desarrollo de los reportes de impacto. Las etapas metodológicas de la evaluación fueron: revisión de estándares internacionales y comprensión del contexto de las rutas seleccionadas; identificación y priorización de impactos e indicadores; definición de los métodos de cuantificación y selección de fuentes de datos internos y externos; desarrollo de una herramienta de medición de impacto para cuantificar el impacto económico, social y ambiental; y la elaboración de un reporte de impacto para rutas seleccionadas donde se ponga en valor la contribución de Iberia en las sociedades donde opera.

Después de la realización de entrevistas y talleres de trabajos enfocados en la priorización y validación de impactos, se definió una lista de 10 impactos, clasificados en 5 dimensiones. La siguiente figura detalla esta información.

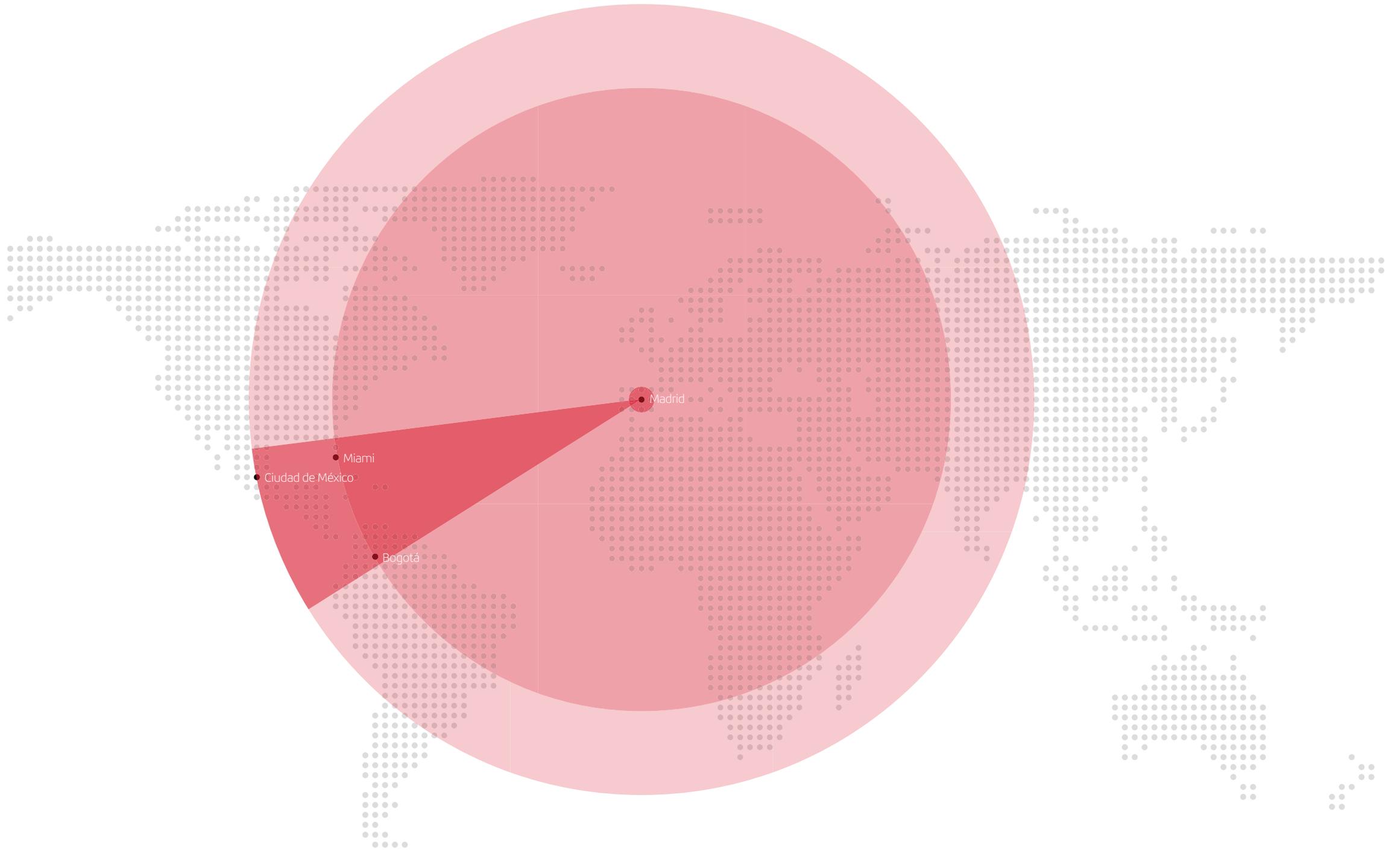
Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023





Lista de impactos priorizados.

Después de la realización de entrevistas y talleres de trabajos enfocados en la priorización y validación de impactos, se definió una lista de 10 impactos, clasificados en 5 dimensiones.



Generación de empleo de calidad.

Creación de trabajo directo, indirecto e inducido.



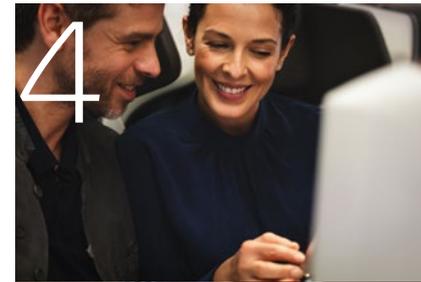
Contribución al desarrollo empresarial y económico.

Contribución al PIB del sector turístico.
Fomento de la internacionalización de los negocios.
Apertura de mercado para productores locales.
Desarrollo económico de productores locales.



Reducción de impacto ambiental.

Reducción de las emisiones de CO2 en las operaciones.
Reducción del desperdicio generado en las rutas.



Mejora de la experiencia cliente.

Excelencia del producto y satisfacción de los clientes.



Reforzamiento de las relaciones internacionales

Conectividad intercontinental.
Desarrollo de la marca país.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

- **Madrid – Ciudad de México**

La evaluación de impacto de la ruta Madrid – Ciudad de México arrojó resultados significativos. A continuación, los datos más destacados:

- En cuanto a la generación de empleo, esta ruta apoyó la creación de **11.470 empleos**, incluyendo **1.051 posiciones directas** dentro de Iberia, **5.599 empleos indirectos** a través de la cadena de valor, y **4.820 puestos de empleo inducidos**.
- Respecto al ámbito de la contribución al desarrollo económico y empresarial, desde Iberia contribuimos con **214,2 millones de euros** al PIB del turismo internacional, con un impacto de **59,8 y 154,5 millones de euros** a las economías nacionales de España y México, **respectivamente**.
- Por otra parte, la ruta Madrid – Ciudad de México operada por nuestra compañía produce **16,0 % menos de CO2 que la media**.
- Finalmente, Iberia fortalece las relaciones entre México y España con su activa participación en una institución local, la Cámara Española de Comercio.



- **Madrid – Miami**

Una segunda ruta que formó parte de la evaluación de impacto fue la de Madrid – Miami. El informe dejó algunos datos relevantes:

- Las operaciones de Iberia entre Madrid y Miami fomentaron la creación de 3.843 puestos de trabajo, incluyendo 675 posiciones directas, 995 empleos a través de la cadena de proveedores de la compañía, y 2.173 trabajos inducidos.
- En relación con el desarrollo económico, Iberia aportó 171,3 millones de euros al PIB del turismo internacional, con un impacto de 1.18,0 y 53,3 millones de euros a las economías estadounidense y española, respectivamente.
- Respecto a la reducción del impacto ambiental, Iberia produce 10,0 % menos de CO2 en su ruta de Madrid – Miami, con respecto a la media.
- Por último, el 17,8 % de los clientes de Iberia conectan la ruta Miami – Madrid con otros vuelos internacionales hacia destinos dentro y fuera de la Unión Europea, favoreciendo la conectividad intercontinental.



- **Madrid – Bogotá**

La última ruta analizada en el reporte de impacto fue la de Madrid – Bogotá. Los principales datos obtenidos fueron los siguientes:

- Las operaciones de Iberia entre Madrid y Bogotá apoyan la creación de 14.932 puestos de trabajo.
- En relación con el ámbito de contribución al desarrollo empresarial, nuestra compañía posibilita 69.470 viajes internacionales de negocios a través de la ruta Madrid – Bogotá.
- Asimismo, respecto a la mejora de la experiencia del cliente, la compañía tiene un impacto positivo sobre el bienestar del 77,7 % de los clientes de la ruta Madrid – Bogotá, quienes valoran los servicios de Iberia con una calificación de 7 o más en una escala del 1 al 10.
- Finalmente, en relación con la promoción de las relaciones internacionales, Iberia fortalece las relaciones entre Colombia y España con su activa participación en una institución local, la Cámara Española de Comercio.



Estudio sobre los impactos ligados a la transición ecológica en el sector de la aviación

En junio de 2023, la consultora *PriceWaterhouseCoopers* elaboró un informe para Iberia y Vueling en el que demostró que los combustibles sostenibles de aviación (también llamados "SAF", por sus siglas en inglés) representan una oportunidad para España para crear una nueva industria coherente con los principios de transición ecológica justa del Pacto Verde europeo. Este nuevo sector de producción de SAF serviría para favorecer la descarbonización del sector del transporte, en particular, el de la aviación, y crearía, al mismo tiempo cohesión social y territorial con empleos de calidad en las zonas rurales y menos pobladas de nuestro territorio. El desarrollo de esta industria es además clave para garantizar la buena salud y la sostenibilidad (ambiental, social y económica) de la importante industria del turismo (dependiente de la aviación) y que en España representa alrededor del 12 % del PIB y alrededor del 14 % del empleo¹.

Los SAF son combustibles producidos a partir de materias primas de origen renovable, bien de origen biológico, bien de origen sintético (*e-fuels*, *power-to-liquid PtL*, o *power-to-jet-fuels*). El principal beneficio ambiental del SAF está en la consideración de su huella de carbono (*life cycle assessment*, LCA), que puede llegar a ser hasta un 100 % menor que la de los combustibles tradicionales (o incluso generar emisiones negativas, en el caso de la tecnología PtL), lo que supone una reducción significativa (o total, e incluso mayor de la generada durante el vuelo) de las emisiones de CO₂, en términos de ciclo de vida.

El informe analiza, de manera cuantitativa, el potencial que el desarrollo de esa nueva industria de SAF tendría en España en términos de creación de empleo y riqueza en el país. Además, evalúa la cadena productiva de los distintos tipos de SAF, desde la obtención de la materia prima hasta su distribución, pasando por el proceso de cada uno de ellos. Y valora el impacto ambiental y social que tendría la inversión en plantas e infraestructuras de producción de SAF, en todo el territorio.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Enlaces de interés

[1 El turismo: un sector vital para España](#)

Principales hallazgos del informe.

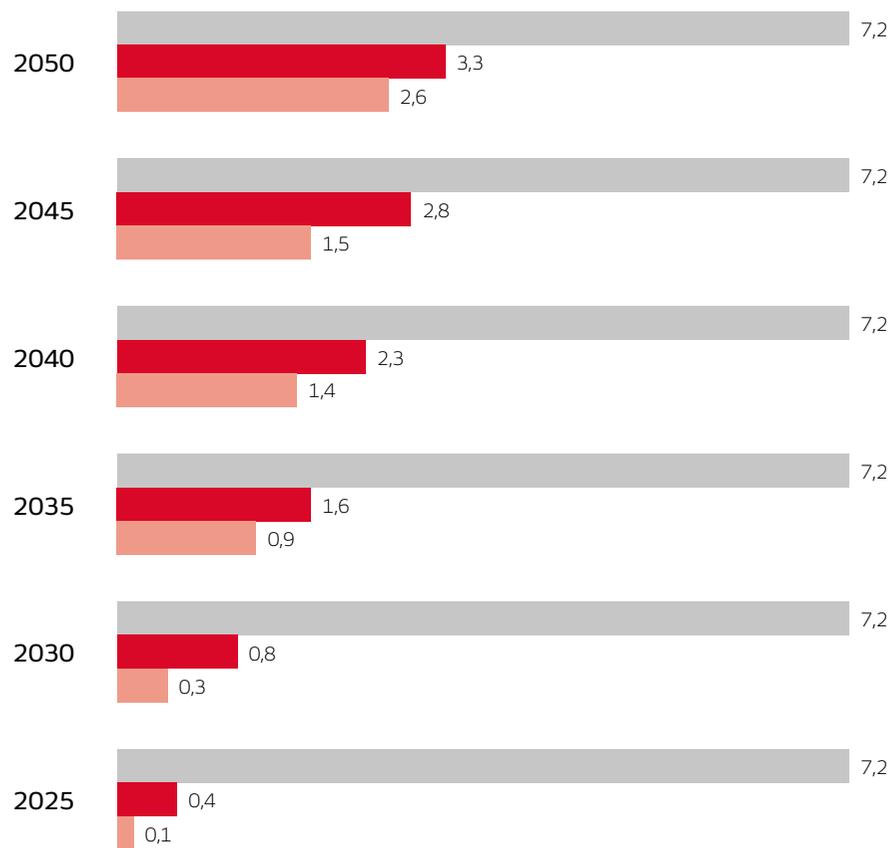
En el ámbito de la producción de SAF, el estudio identificó que en España se generan 33 millones de residuos anuales de origen biológico, que podrían ser utilizados como materia prima para la producción de SAF. Con la información técnica disponible sobre las diferentes vías de producción de biocombustibles y las ratios de conversión de materia prima a SAF, se estima que con esa cantidad preliminar de residuos se podría

llegar a producir más de 7 millones de toneladas de SAF, principalmente los tipos FT y ATJ. Esta cifra se sitúa por encima de la demanda previamente estimada de 3Mt en España para 2050, por lo que sería incluso viable plantear la posibilidad de exportar SAF de origen biológico al resto de la Unión Europea.

Demanda vs. Producción de Biocombustibles (Mt)

Fuente: Análisis PwC

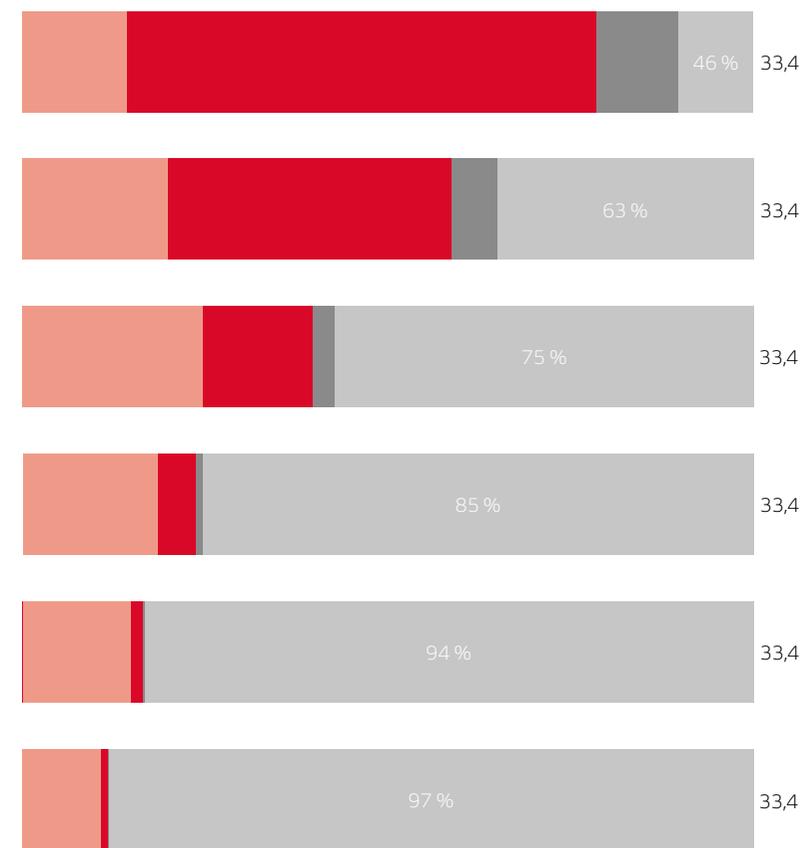
Biocombustible (ReFuelEU)
 Biocombustible (Net Zero)
 Producción Biocombustible



Demanda vs. Producción de Residuo (Mt)

Fuente: Análisis PwC

Excedente de residuos
 Residuo ATJ
 Residuo FT
 Residuo HEFA





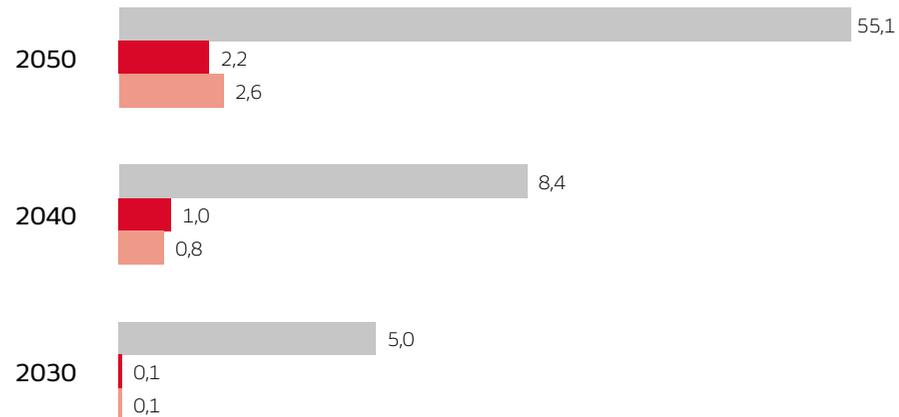
En lo que respecta a la producción de los e-fuel, España tiene una gran posición competitiva si la comparamos con el resto de los países de la UE. Los e-fuel, o PtL, utilizan CO2 capturado de la atmósfera o de un proceso industrial y junto con hidrógeno renovable producen SAF sintético, esto permite una reducción de emisiones de hasta el 100 % e incluso negativas. De acuerdo con estimaciones del sector, la producción de hidrógeno verde en España puede llegar a los 33 millones de toneladas para 2050. Teniendo en cuenta que por cada tonelada de hidrógeno renovable producido en España se podrían obtener 1,67 toneladas de PtL, esto se traduce en un potencial de 55,1 Mt de combustible sintético del que se estima que unas 6 Mt se destinen a la producción de SAF. Además, se puede ver como solo el 4 % de la producción de H2 sería necesaria para cubrir la demanda nacional, lo que supone que España se sitúa como un territorio idóneo para la producción de combustible sintético (PtL) no sólo para el consumo nacional, sino como *hub* de referencia internacional.

Finalmente, en el ámbito socioeconómico, el informe analizó el impacto de la producción de SAF en España, principalmente a través de la contribución al PIB y al empleo que tendría la construcción y operativa de las plantas proyectadas. Las estimaciones del informe indicaron que el impacto acumulado a nivel de PIB sería de 13.300 M€ y 43.000 M€ para las fases de construcción y operación, respectivamente, entre 2025 y 2050 gracias al desarrollo de un total de 32 plantas para los distintos tipos de SAF. Además, en el caso del empleo, los puestos de trabajo generados serían de 251.340 para la fase de construcción y de 19.703 durante la etapa de operación.

Demanda vs. Producción de Comb. Sintético (Mt)

Fuente: Análisis PwC

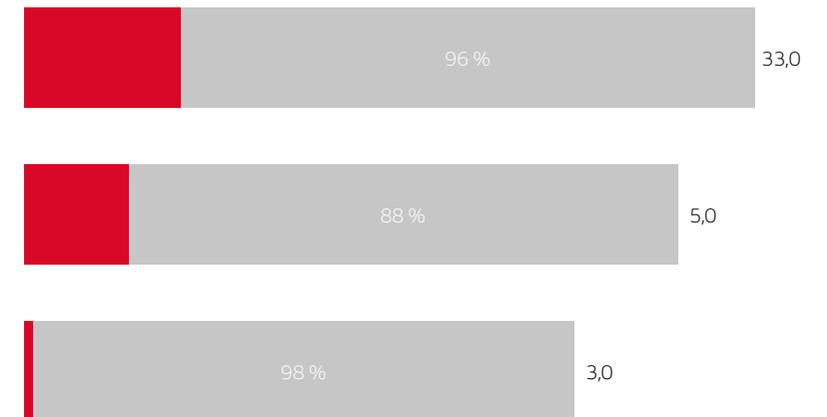
Producción Combustible Sintético
Combustible sintético (Net Zero)
Combustible sintético (ReFuelEU)



Demanda vs. Producción de H2 (Mt)

Fuente: Análisis PwC

Excedente de H2
H2 necesario



Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Conclusiones.

El reto de descarbonización en el tiempo marcado por el Pacto Europeo genera necesidades para las empresas de aviación, pero también importantes oportunidades para el sector y empresas vinculadas, como para España y la sociedad en su conjunto. Una de las principales oportunidades la representan los combustibles SAF, que no solo se posicionan como la solución con mayor impacto en la reducción de emisiones, sino que en la actualidad son la única opción viable para la descarbonización del sector y en la consecución de los objetivos de cero emisiones netas en 2050.

En virtud de esto, España dispone de la materia prima necesaria para la producción de biocombustibles y de combustibles sintéticos. Además, las principales estrategias europeas mencionan la situación privilegiada de España para ser un referente en: (i) el aprovechamiento y revalorización de los residuos para usos energéticos como los biocombustibles; y (ii) la producción de hidrógeno renovable gracias al recurso solar y acceso a energía renovable de bajo coste.

Teniendo en cuenta este potencial y las obligaciones en términos de descarbonización del sector, España tiene la oportunidad de crear una importante industria de producción de SAF en el territorio nacional. El fomento de esta industria conllevaría un importante impacto en términos de PIB y empleo, valorización de residuos biológicos, posicionamiento de España como referente de producción y exportación de SAF e independencia energética.

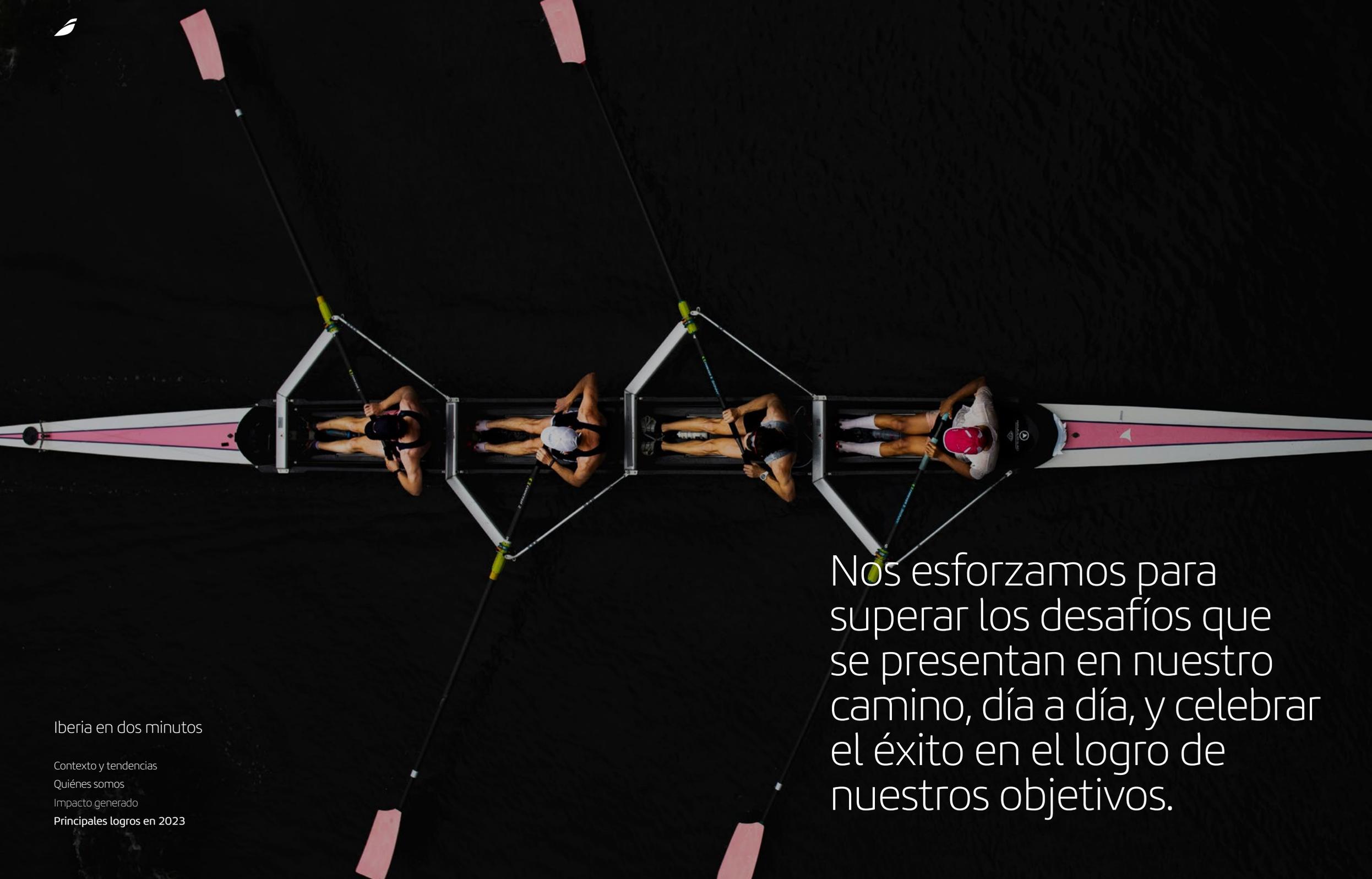


Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023



Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Nos esforzamos para superar los desafíos que se presentan en nuestro camino, día a día, y celebrar el éxito en el logro de nuestros objetivos.

A portrait of Marco Sansavini, a man with dark hair and glasses, wearing a light blue shirt and a dark suit jacket. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a solid, vibrant red color.

Marco Sansavini, nuevo presidente de Iberia.

El 3 de abril de 2024 Marco Sansavini toma el relevo de Fernando Candela en la presidencia de Iberia. Para el nuevo presidente, los retos inminentes de la compañía son: consolidar los extraordinarios resultados financieros y operativos, culminar la operación de compra de Air Europa y asegurar la competitividad de los negocios de *handling* –a través de una nueva empresa– y de mantenimiento..

Enlaces de interés

[1 Marco Sansavini como presidente de Iberia](#)



Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Flota.

Iberia ha ampliado su flota en 2023 con aviones de última generación. La compañía ha dado la bienvenida a tres A350 y tres A320neo, mucho más eficientes y respetuosos con el medioambiente y, al mismo tiempo, más confortables para los pasajeros.

A320neo

El A320neo es el avión más avanzado en la flota de corto y medio radio de Iberia. Esta adquisición, un 50 % más silencioso y entre un 15 y un 20 % más eficiente, supone un avance en cuanto a reducción de consumo de combustible y emisiones de CO2.

El primer avión del pedido de Airbus que hizo la compañía para 2023 llegó el 19 de mayo y fue bautizado como "María Pepa Colomer", en honor a la primera piloto española¹.

En julio se incorporó otro más, el "Real Aero Club", traído desde Toulouse con un 5 % de SAF.

Y en diciembre el avión "Somos uno y diversos" puso el broche final.

A350 Next

En 2023 Iberia incorporó tres A350 Next. Equipado con la última tecnología y diseñado para volar con la máxima eficiencia, este avión aumenta el confort en todas las cabinas con una mayor privacidad, amplitud y nuevos ambientes de iluminación. Además, ofrece una conectividad y entretenimiento a bordo de última generación para que los clientes disfruten al máximo de la experiencia de vuelo.

El primero en formar parte de la flota de A350 de Iberia en 2023 fue "Organización Nacional de Trasplantes", recibido el 11 de julio de 2023 en honor a esta entidad, con la que Iberia ha transportado 843 órganos en los últimos años².

El 11 de octubre recibió al "Teatro Real". Y poco antes de acabar el año, el 27 de diciembre, la aerolínea dio la bienvenida al último A350 Next, denominado "Real Academia Española". Este nombre responde al vínculo de la empresa con las instituciones académicas y culturales³.

En la actualidad, Iberia cuenta con una flota con 21 unidades del A350, de los cuales siete son de nueva generación (A350 Next).

Enlaces de interés

[1 Iberia recibe un nuevo Airbus A320 Neo](#)

[2 "Organización Nacional de Trasplantes", el nuevo Airbus A350](#)

[3 Iberia Noticias](#)

Acuerdos y alianzas.

Iberia mantiene diversos acuerdos y alianzas con un gran número de entidades. En 2023, la compañía firmó nuevos proyectos y afianzó los que ya tenía:

24 de enero: Endesa renueva su alianza con Iberia, lo que permitirá a los clientes acumular Avios y canjearlos por vuelos y planes de ocio¹.

13 de marzo: Iberia y Repsol ofrecen combustible de origen sostenible a las empresas para descarbonizar sus viajes corporativos².

11 de abril: Iberia se incorpora al consorcio Green & Human para impulsar un modelo de turismo sostenible³.

28 de noviembre: Iberia se une al proyecto IAGOS para medir la calidad del aire en el Atlántico Sur⁴.

12 de diciembre: Iberia firma un convenio con ACNUR para facilitar la reunificación en España de familias refugiadas⁵.

Enlaces de interés

[1 Iberia y Endesa](#)

[2 Iberia y Repsol](#)

[3 Iberia y Green & Human](#)

[4 Iberia y IAGOS](#)

[5 Iberia y ACNUR](#)



Reconocimientos.

10 de enero: La Comunidad de Madrid entrega su sello de calidad Madrid Excelente a Iberia, en reconocimiento a su compromiso con la sostenibilidad medioambiental y social, su excelencia en el trato a sus empleados y en la atención a sus clientes¹.

9 de febrero: Iberia se convierte en la primera aerolínea del mundo en obtener los tres certificados de innovación de AENOR y se posiciona como usuaria de tecnología puntera, y también como generadora y desarrolladora de proyectos con alto contenido de innovación².

10 de mayo: Según el ranking Brand Finance, Iberia es la marca turística más valiosa de España³.

30 de noviembre: Iberia renueva sus 4 estrellas Skytrax. La organización internacional de calificación del transporte aéreo analiza más de 1.400 puntos de la experiencia de viaje del cliente, en vuelos de corto, medio y largo radio. El resultado obtenido supone el reconocimiento a la transformación de la aerolínea en los últimos años, en los que la aerolínea española ha renovado su flota incorporando aviones más modernos y eficientes, transformado su servicio a bordo en todas las cabinas, mejorado la calidad de la comida y los vinos e implantado mejoras en los aeropuertos, salas VIP y canales digitales⁴.

28 enero de 2024: Iberia e Iberia Express han sido reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2023, según el *On-time Performance Report* de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad⁵.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Enlaces de interés

- [1 Sello de calidad Madrid Excelente](#)
- [2 Somos la primera aerolínea del mundo en obtener los tres certificados de innovación de AENOR](#)
- [3 Iberia, la marca turística más valiosa de España](#)
- [4 Renovamos las 4 estrellas Skytrax](#)
- [5 Iberia e Iberia Express, las aerolíneas más puntuales de Europa en 2023](#)

Espacio Iberia Madrid.

El Espacio Iberia abrió sus puertas dentro y fuera de España en 2023. Primero en el centro de Madrid, a escasos metros de la Puerta del Sol, desde el 25 de mayo hasta el 7 julio. Durante casi dos meses, los visitantes pudieron enterarse de las novedades de la compañía y disfrutar de la experiencia a bordo sin necesidad de despegar del suelo¹.

Enlaces de interés

1 [Próximo destino: Espacio Iberia](#)



Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Espacio Iberia Bogotá.

Fuera de España, Colombia fue el país elegido para abrir las puertas del Espacio Iberia por primera vez. Concretamente, estuvo ubicado en la Zona T de Bogotá, uno de los lugares con más ocio y restauración de la ciudad. Además de disfrutar de la nueva experiencia a bordo en pleno centro de la capital colombiana, se realizaron eventos como el lanzamiento del patrocinio de LaLiga en América Latina o el mural del artista urbano Chota13, entre otros¹.

Enlaces de interés

[1 Espacio Iberia abre sus puertas en Bogotá](#)

Patrocinio de LaLiga en América Latina.

LALIGA e Iberia han llegado a un acuerdo de colaboración para que la aerolínea se convierta en patrocinador oficial de la competición española en Latinoamérica a partir de la temporada 2023-2024. Ambas instituciones son organizaciones encargadas de llevar lo mejor del entretenimiento, cultura y diversión a miles de aficionados en América Latina, región de gran relevancia tanto para Iberia como para LALIGA¹.

Enlaces de interés

¹ Iberia se convierte en patrocinador oficial de LALIGA en América Latina



Iberia trajo a casa a las campeonas del mundo.

El Airbus A350 Talento a Bordo fue el encargado de traer a casa a las campeonas del Mundial de Fútbol Femenino. Iberia fletó un vuelo chárter Madrid-Sídney, con escala en Doha, para que las familias de las jugadoras pudieran acudir a la final del torneo en Australia. Tras la victoria, el avión hizo la misma ruta para traerlas de vuelta a casa, pero esta vez con cava y tarta a bordo. La copa del mundo viajó en cabina y acompañó a los 250 pasajeros que también iban en el avión¹.

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

Enlaces de interés

¹ [Iberia vuela hoy a Sídney para traer a España a la Selección Española de Fútbol Femenino](#)

Patrocinadores de los Grammy 2023 en Sevilla.

La aerolínea patrocinó los galardones más importantes de la música latina el año en que se celebraron fuera de Estados Unidos por primera vez. Asimismo, Iberia estuvo presente en todos los eventos que se celebraron durante la semana de los Grammy: la recepción de nominados, la Gala a la Persona del Año 2023, la Fiesta Oficial y la *Talent Gift Lounge*¹.

Enlaces de interés

¹ [Iberia, patrocinador oficial de la 24.ª Entrega Anual del Latin GRAMMY® y de los Latin GRAMMY® sessions](#)



Iberia en dos minutos

[Contexto y tendencias](#)

[Quiénes somos](#)

[Impacto generado](#)

[Principales logros en 2023](#)

Inauguración de nuevas rutas.

Iberia ha comenzado a operar nuevas rutas dentro y fuera de Europa.

Doha.

La compañía ha empezado a volar a Doha y ha establecido un puente con Asia. Se trata del mayor acuerdo de negocio entre aerolíneas del mundo. El vuelo inaugural tuvo lugar el 11 de diciembre con varios eventos en la capital catari¹.

Enlaces de interés

¹ Iberia se une a British Airways y Qatar Airways

Inauguración de nuevas rutas.

Rovaniemi.

Iberia estrenó los vuelos a la casa de Papá Noel el 2 de diciembre con un lleno total. Se ha convertido en la primera aerolínea en operar vuelos regulares a la capital de Laponia desde Madrid¹.

Enlaces de interés

¹ Iberia estrena con un lleno total su nueva ruta a la tierra de Papá Noel



Tokio, Tirana y Liubliana, destinos anunciados para el 2024.

Además de operar nuevas rutas, Iberia ha anunciado los destinos a los que empezará a volar sin escalas este 2024: Tokio, Tirana y Liubliana.

Para Tokio, Iberia operará tres vuelos directos semanales entre Madrid y el Aeropuerto Internacional de Narita, lo que supondrá la única conexión directa entre España y Japón¹.

En cuanto a Tirana, Iberia también tendrá tres vuelos directos a la semana desde el 28 de marzo. A partir de Semana Santa, los clientes de la compañía podrán disfrutar de uno de los destinos de moda en Europa².

Iberia volará también a Liubliana a partir del 5 de septiembre. La compañía ofrece dos frecuencias semanales y más de 2.500 asientos para disfrutar de la capital eslovena³.

Iberia en dos minutos

[Contexto y tendencias](#)

[Quiénes somos](#)

[Impacto generado](#)

[Principales logros en 2023](#)

Enlaces de interés

[1 Vuelos directos a Tokio en 2024](#)

[2 Tirana, nuevo destino de Iberia](#)

[3 El Grupo Iberia volará a Liubliana en verano de 2024](#)

Renovación del servicio a bordo.

La compañía ha rediseñado los menús, ha mejorado el servicio en los vuelos de largo radio y ha puesto en marcha una nueva experiencia digital personalizada. Estas novedades se han implementado en todas las cabinas –Business, Turista Premium y Turista–.

El lanzamiento de la nueva experiencia gastronómica a bordo ha venido de la mano del proveedor de catering DO&CO, con el que Iberia ha logrado mantener la esencia de los productos españoles en cada plato.

Además, como último reclamo de la digitalización y con la intención de ofrecer un viaje más sencillo, accesible y personalizado, Iberia ya ofrece una Web App con acceso directo a determinadas funcionalidades desde las que el cliente puede gestionar su experiencia¹.

Enlaces de interés

[1 Renovamos el servicio a bordo](#)



Resultados económicos del año 2023

Iberia en dos minutos

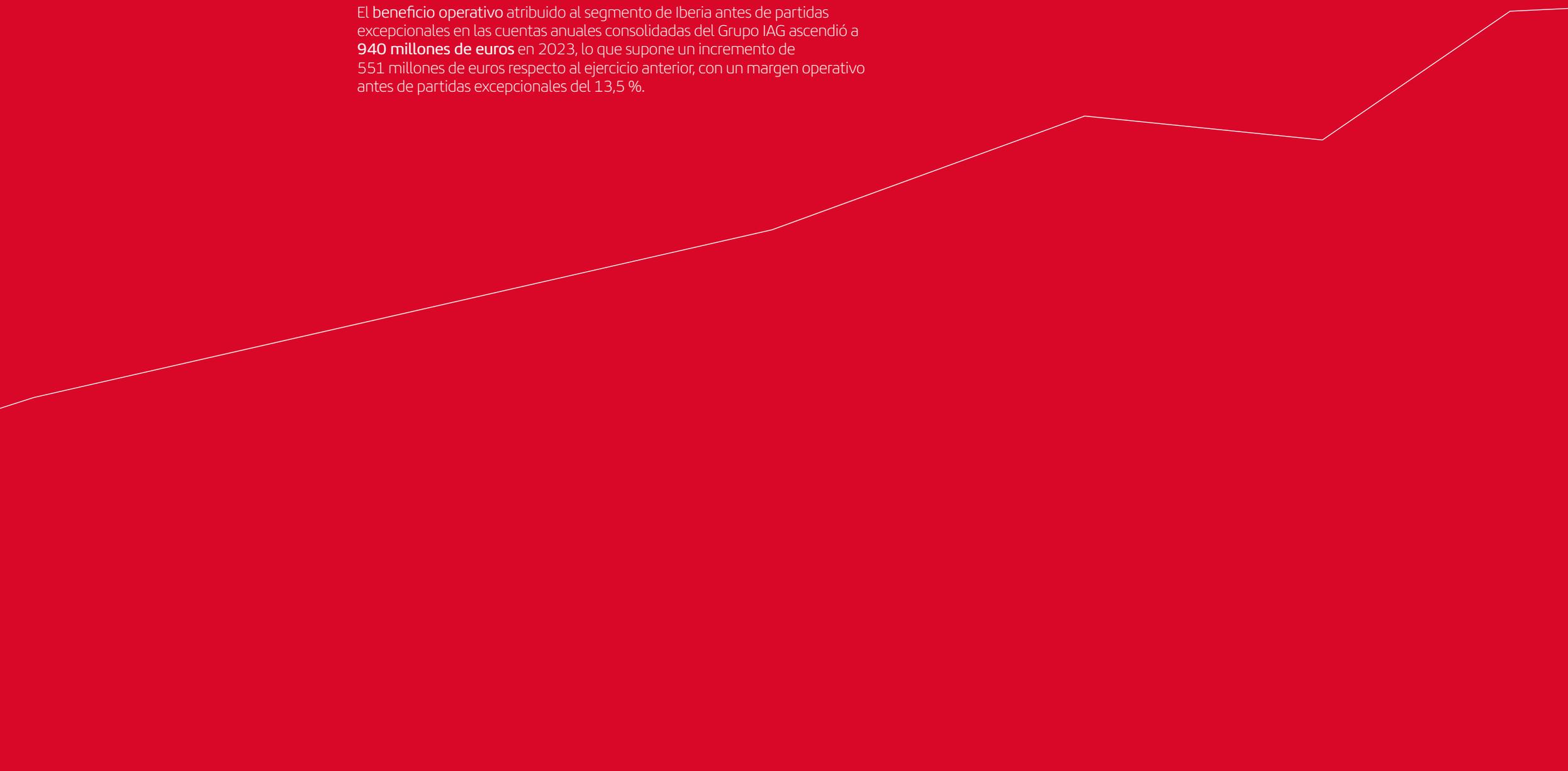
Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a **940 millones de euros** en 2023, lo que supone un incremento de 551 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo antes de partidas excepcionales del 13,5 %.





Valor económico directo generado (M de €)	2023	2022
Ingresos de explotación recurrentes	6.413	5.049
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	6.413	5.049
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	*	**

Valor económico directo generado (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	3.285	988	2.036	104
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	3.285	988	2.036	104

Valor económico distribuido (M de €)	2023	2022
Gastos de operaciones	6.025	5.154
Incluyendo no recurrentes	6.025	5.154
Gastos total de salarios y beneficios de empleados	1.171	1.066
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	48	54
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	253	197
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	358	339
Impuestos Liquidados	1.082	722
Inversiones comunitarias	0	0

Valor económico distribuido (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	1.128	9	33	1
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.946	255	806	18

Evolución de los principales indicadores de actividad	2023	% 2023 vs 2022
PKT Pasajeros – Kilómetro – Transportado [Demanda] (millones)	62.373	23,10%
AKO Asiento – Kilómetro – Ofertados [Oferta] (millones)	71.684	18,80%
TKT Tonelada – Kilómetro – Transportada [Demanda] (millones)	1.081	17,80%

Iberia en dos minutos

Contexto y tendencias

Quiénes somos

Impacto generado

Principales logros en 2023

* 2,0 M € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, y 0,9 millones recibido como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. Además, la compañía acreditó durante el año 2023 una deducción fiscal de 3,5 millones de euros, de deducciones de I+D+i, en el Impuesto de Sociedades del ejercicio fiscal 2022.

** 1,9 M € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, y 0,6 millones recibidos como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. Además, la compañía recibió durante el año 2022 una deducción fiscal de 2,7 M €, de deducciones de I+D+i, en el Impuesto de Sociedades del ejercicio fiscal 2021.

Otras cifras representativas de la actividad de Iberia en el año 2023.

Mercado	Número de destinos en 2023
Europa	56
Doméstico	46
Latinoamérica	18
África	8
Asia	1
Estados Unidos	8
Total	137

- 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 18 destinos en 16 países de esa región (este número excluye SJU/Puerto Rico como parte 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 35 %, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.
- Al igual que en 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.



Hoja de ruta

97 años

Iberia lleva desde 1927 volando desde España con el mismo propósito: "generar prosperidad, conectando personas con el mundo".

1.234 ideas de más de 850 empleados

En la edición 2023 de Iberia Lab, nuestro laboratorio de innovación para empleados, se presentaron 1.234 ideas de más de 850 empleados.

La web comercial de la compañía, iberia.com, ha conseguido la certificación de seguridad en el proceso de pagos PCI-DSS en 2023.

Next Chapter

Manteniendo el propósito, la compañía ha ido adaptando su estrategia y, para llevarlo a cabo en los próximos años, cuenta con el plan Next Chapter que se articula en cinco pilares: aerolínea de confianza, solidez financiera, liderazgo en Madrid, sostenibilidad social y medio ambiental y nuestras personas como embajadores de Iberia.

Cero emisiones netas en 2050

All4Zero es el primer *hub* industrial de innovación tecnológica para alcanzar las cero emisiones netas en 2050. Iberia es socio fundador junto con ArcelorMittal, Holcim y Repsol.

+100 proyectos

La plataforma de innovación de IAG "Hangar 51" ha acelerado más de 100 proyectos y realizado una decena de inversiones en los últimos años.

Trabajamos con el mejor talento interno y externo a través de la innovación abierta, con distintos vehículos para impulsar la innovación y llevar la experiencia de nuestros clientes al siguiente nivel.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nos hemos unido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, desarrollamos iniciativas para contribuir al cumplimiento de nueve de los diecisiete ODS.



Materialidad

El análisis de materialidad realizado en 2022 nos ayuda a identificar los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para nuestros grupos de interés. En el momento de la publicación de este informe, el grupo IAG e Iberia se encuentra en un proceso de actualización mediante un ejercicio análisis de doble materialidad.



Propósito y estrategia “Next Chapter”

Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Seguridad 360°

Transformación e innovación



Propósito y estrategia Next Chapter

El propósito de una compañía es aquello que trasciende 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.

Iberia lleva desde 1927 volando desde España 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. Para llevarlo a cabo cuenta con un plan, **Next Chapter**, que le permitirá escribir un nuevo capítulo en su historia.

Fiel a su propósito, durante estos 96 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 y en español o su contribución en acontecimientos culturales históricos. Estos son solo algunos ejemplos del compromiso de Iberia con las comunidades donde desarrolla su actividad.

Iberia Next Chapter.

Como se mencionó en la sección anterior, Next Chapter es el plan estratégico de Iberia para los próximos años. Este plan se sustenta en cinco pilares fundamentales, articulados en 18 programas y más de 100 iniciativas.

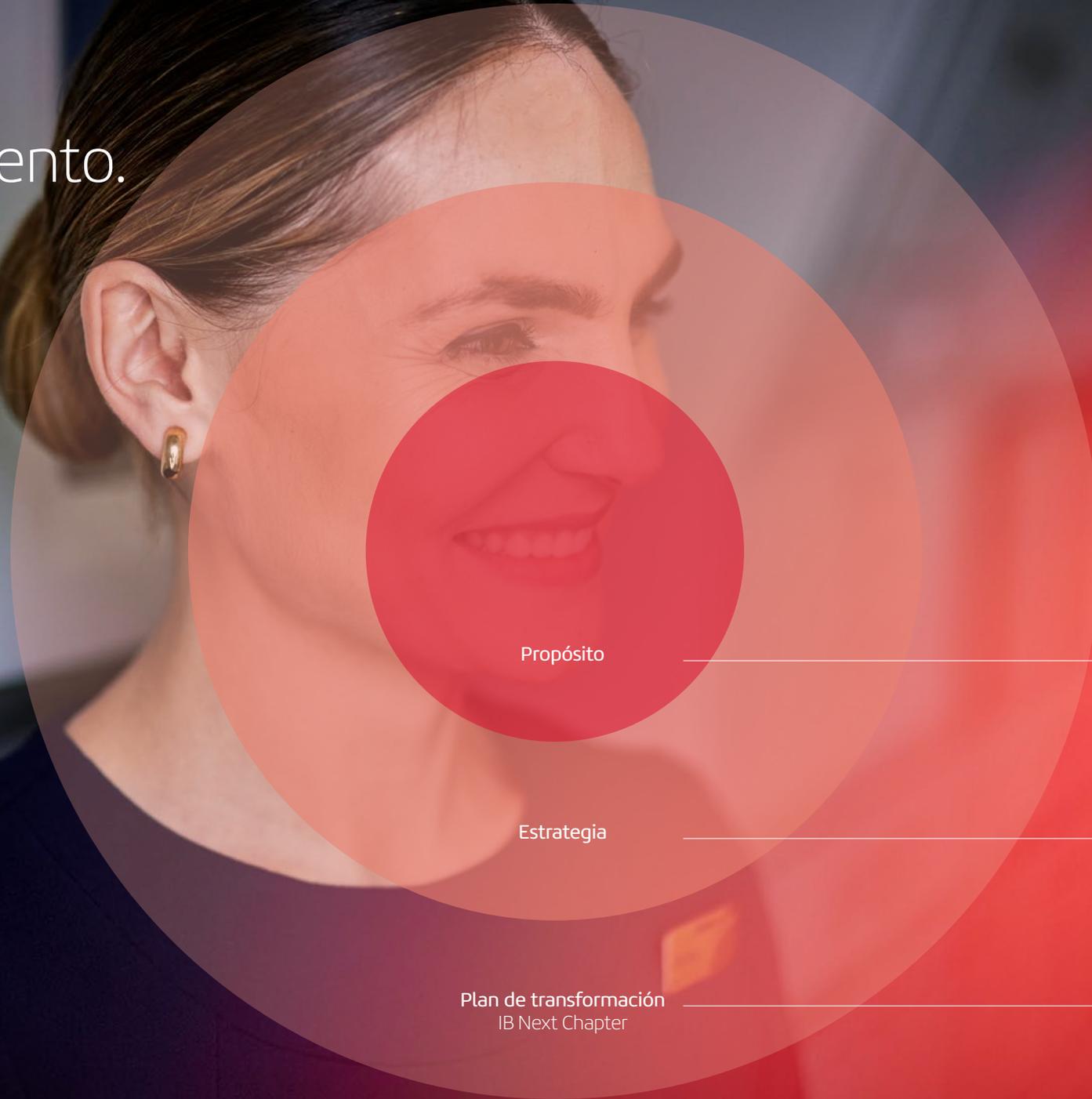
Hoja de ruta

Propósito y estrategia “Next Chapter”
Estrategia de sostenibilidad y materialidad
Seguridad 360°
Transformación e innovación



Aerolínea, Aeropuertos y Mantenimiento.

Con el mejor equipo,
las personas de Iberia.



Propósito

Nuestra razón de ser
Largo plazo

Estrategia

Nuestro horizonte
3-5 años

Plan de transformación
IB Next Chapter

Nuestra hoja de ruta
1-3 años



El plan de transformación se basa en 5 pilares o áreas de actuación.

Pilar 1

Aerolínea de confianza

Iberia como una compañía que ofrece confianza a nuestros clientes: cumplimos con los servicios básicos que ofrece una aerolínea, somos fiables, somos excelentes en nuestras operaciones y nos focalizamos en el servicio al cliente.

A qué nos referimos.

- Que lo básico funcione como un reloj.
- Con productos y servicio de calidad.
- Mantener la excelencia en nuestras operaciones.
- Con foco en nuestras personas y clientes.

Indicadores claves de rendimiento.

- NPS (índice de promotores netos, por sus siglas en inglés) de satisfacción: la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia ofrecida.
- NPS de pasajeros: la satisfacción de nuestros clientes en cuanto a la gestión de las interrupciones.
- Puntualidad: el porcentaje de nuestros vuelos que llegan a tiempo.
- Porcentaje de IB Plus: el porcentaje de nuestros clientes que pertenecen al programa Iberia Plus y su satisfacción con el mismo.

Proyectos.

Fix the basics del cliente y nuevos productos y Excelencia en operaciones.



Pilar 2

Solidez financiera

Recuperar y mejorar nuestros ingresos (ingreso medio por cliente) a través de la personalización, la flexibilidad y nuevos productos, manteniendo nuestra eficiencia en costes y con foco en la generación de caja y la devolución de nuestra deuda.

A qué nos referimos.

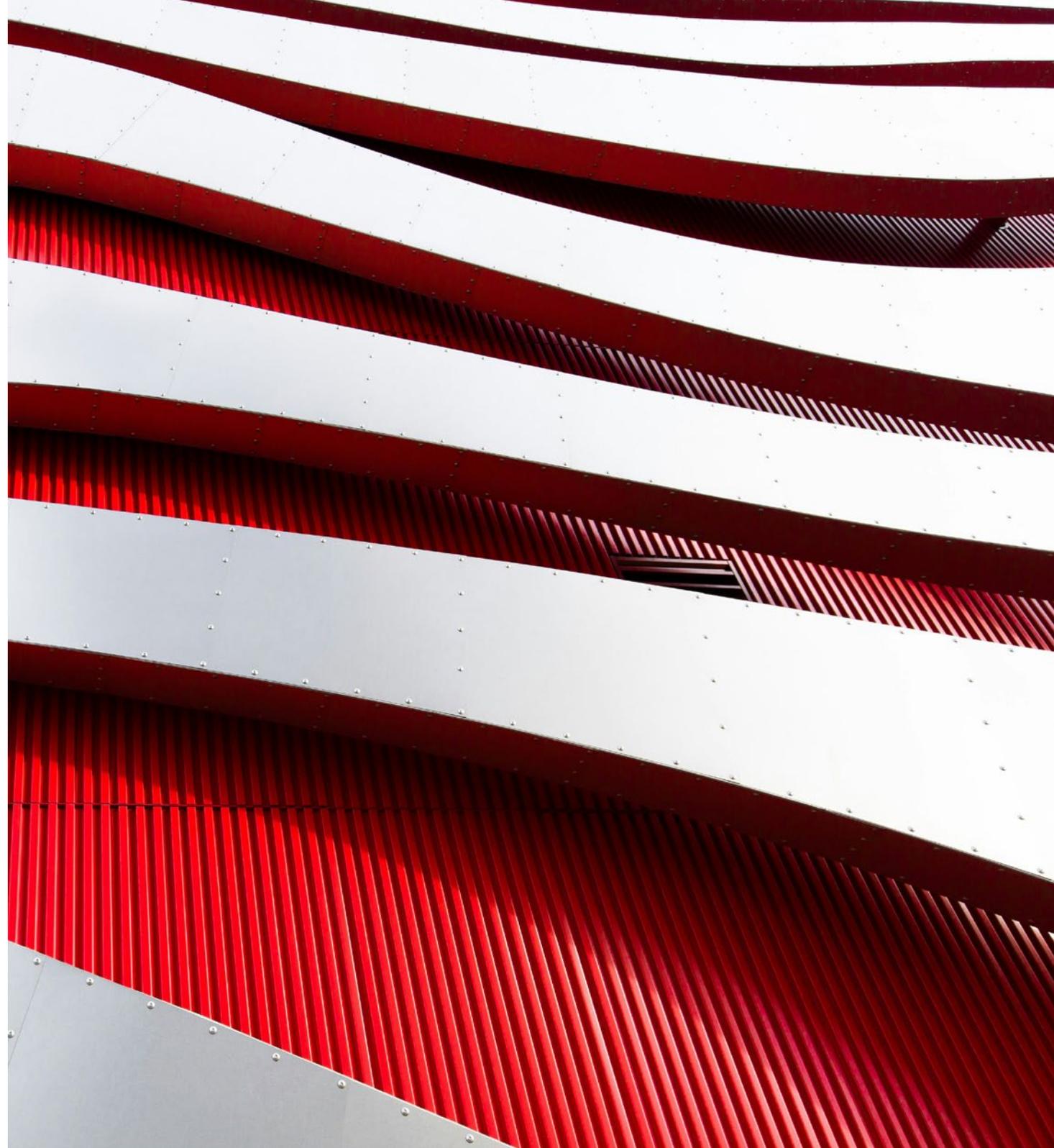
- Reducir la deuda y optimizar nuestros procesos con foco en la caja (inversiones, flujos de caja, capital circulante, etc.).
- Incrementar el ingreso medio por pasajero.
- Reducir los costes de proveedores.
- Poner foco en los combustibles.

Indicadores claves de rendimiento.

- RASK. Ingresos unitarios generados por asiento-kilómetro.
- CASK. Costes unitarios generados por asiento-kilómetro.
- CASH. Liquidez disponible.
- DEBT. Compromisos de reducción de niveles de deuda.

Proyectos.

Minoristas y personalización, palanca comercial, optimización e innovación de proyectos, combustibles y negociación de proveedores.



Pilar 3

Liderazgo en Madrid

Competir con los principales nodos europeos haciendo crecer nuestra presencia en Madrid, estableciendo alianzas sólidas, desarrollando nuestros negocios de mantenimiento y aeropuerto de forma rentable y capturando las oportunidades de carga.

A qué nos referimos.

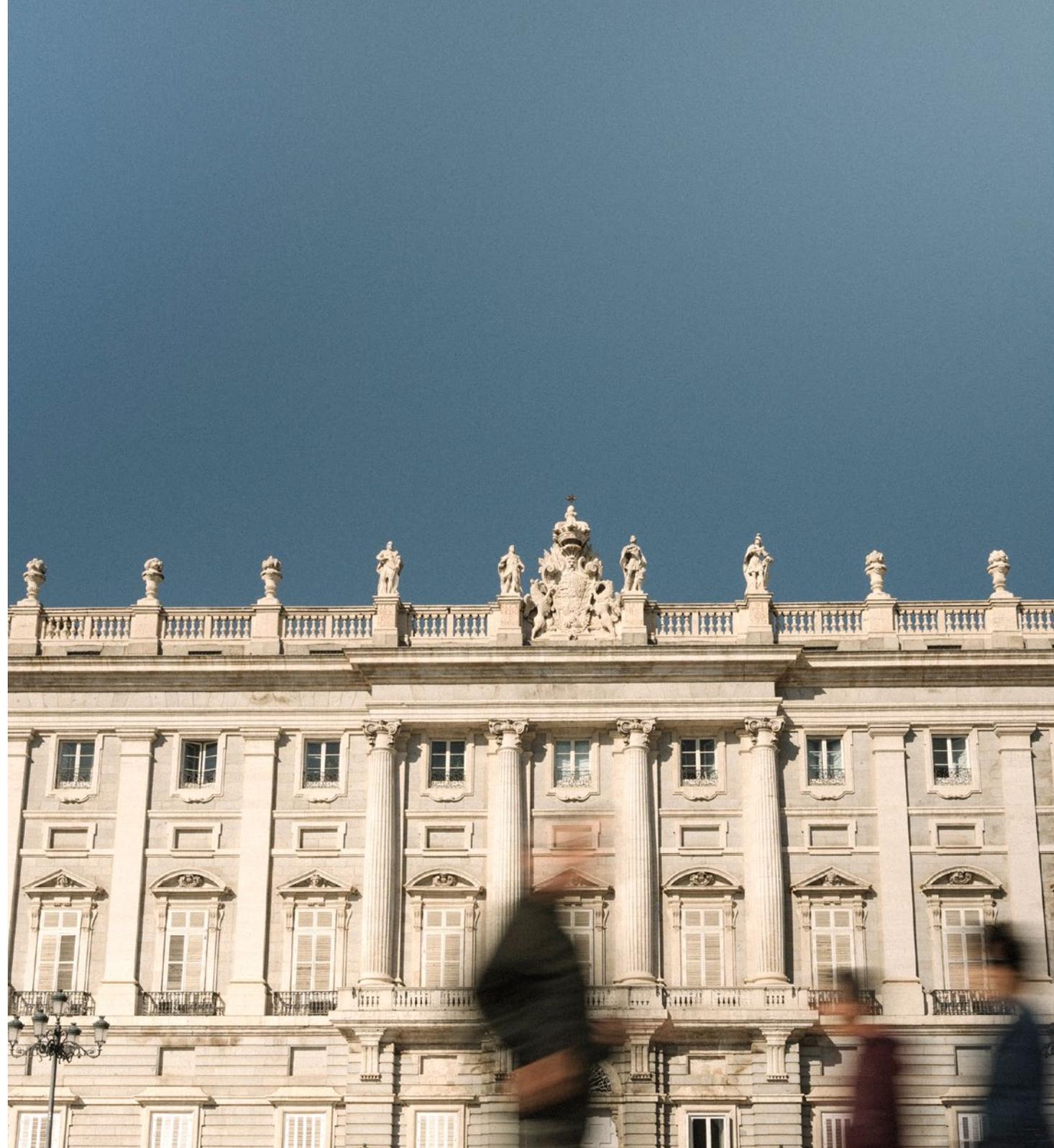
- Reforzarnos y crecer con alianzas sólidas.
- Desarrollar nuestro negocio de mantenimiento de una forma rentable.
- Capturar las oportunidades en carga.
- Mejorar la experiencia de los clientes con un programa robusto e intermodal.

Indicadores claves de rendimiento.

- Ingresos: facturación generada a través de las distintas líneas de negocio.
- Cuota de mercado: peso de Iberia en nuestras principales rutas desde nuestro nodo.
- Puntualidad: medida del desempeño a tiempo (OTP, por sus siglas en inglés) o porcentaje de vuelos puntuales.
- Productividad: nivel de producción lograda con los recursos empleados.

Proyectos.

Alianzas, carga, intermodalidad, aeropuertos y mantenimiento.



Pilar 4

Nuestras personas como embajadores de Iberia

Trabajar internamente en la motivación y compromiso de nuestras personas para que se conviertan en embajadores de Iberia hacia el exterior.

A qué nos referimos.

- Mejorar su experiencia en el día a día.
- Escuchar y comunicar de una forma más directa y transparente.
- Gestionar el talento y compromiso de nuestras personas.
- Poner el foco en ser Embajadores Iberia (con el cliente, en redes sociales y con nuestro círculo cercano).

Proyectos.

Compromiso y gestión del talento, comunicación con el empleado, experiencia del empleado, ser embajadores con nuestros clientes, ser embajadores con nuestro círculo de confianza, ser embajadores en redes sociales.



Pilar 5

Sostenibilidad social y medioambiental

Asegurar la sostenibilidad medioambiental y social como un elemento clave y transversal en la estrategia y el negocio de Iberia, preservando su coherencia con nuestro propósito.

A qué nos referimos.

- Vuelos más sostenibles.
- Reemplazar materiales de un solo uso por soluciones alternativas.
- Impulsar el uso de energías renovables.
- Poner el foco en la responsabilidad social y corporativa.

Indicadores claves de rendimiento.

- Emisiones de CO2: toneladas de dióxido de carbono emitidas por la actividad de Iberia.
- Reducción desperdicio: residuos generados en las diferentes actividades diarias.
- Reducción de uso de plásticos: uso de diferentes alternativas al plástico en las actividades diarias.
- Contribución social (€): creación de riqueza en los distintos grupos de interés y en la sociedad en su conjunto.

Proyectos.

All4zero y combustibles sostenibles de aviación (SAF, por sus siglas en inglés).





Propósito y estrategia “Next Chapter”

Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Seguridad 360°

Transformación e innovación



Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Avanzamos en la implantación de nuestra estrategia de sostenibilidad que nos permite crecer, ser más eficientes y generar así valor para todos nuestros grupos de interés.

Estrategia de sostenibilidad.

Iberia nace en 1927 con el Propósito de “generar prosperidad, conectando desde España, a las personas con el mundo”. Esta frase está llena de contenido y de intención. La aviación es un sector estratégico en España, porque garantiza la interconexión y por ser clave en la industria turística. Este sector genera un importante impacto social: solo la actividad de Iberia aporta a España un 0,6 % del PIB y un 0,9 % del empleo. Iberia conecta nuestro territorio con el mundo y lo hace generando riqueza y trabajo de calidad y aportando valor a la sociedad.

No obstante, en Iberia somos conscientes de que, como toda actividad económica, la aviación genera un impacto ambiental que hay que limitar. Las emisiones de gases de efecto invernadero (provenientes del CO2 y de otros gases distintos –metano CH4 u óxido nitroso N2O, entre otros–) generadas durante los vuelos representan un gran reto. A esto se suma la dificultad para descarbonizar el sector en el tiempo apremiante establecido por la ciencia, y la normativa internacional y europea, para limitar los peores efectos del cambio climático.

Entendiendo nuestra responsabilidad para garantizar el progreso y bienestar de la sociedad y reduciendo, al mismo tiempo, nuestro impacto ambiental, en Iberia hemos definido una ambiciosa estrategia de sostenibilidad que aúna, de manera transversal o no estanca, los ámbitos ambiental y social. De esta manera, combinamos las medidas más actuales de descarbonización de la aviación (renovación de flota, eficiencia en las operaciones y apuesta por nuevas tecnologías, en particular, el SAF), con un ambicioso plan de medición de impacto y de colaboración estratégica con organizaciones sin ánimo de lucro, alianzas público-privadas y entre empresas, para la mejora y extensión de su resultado.

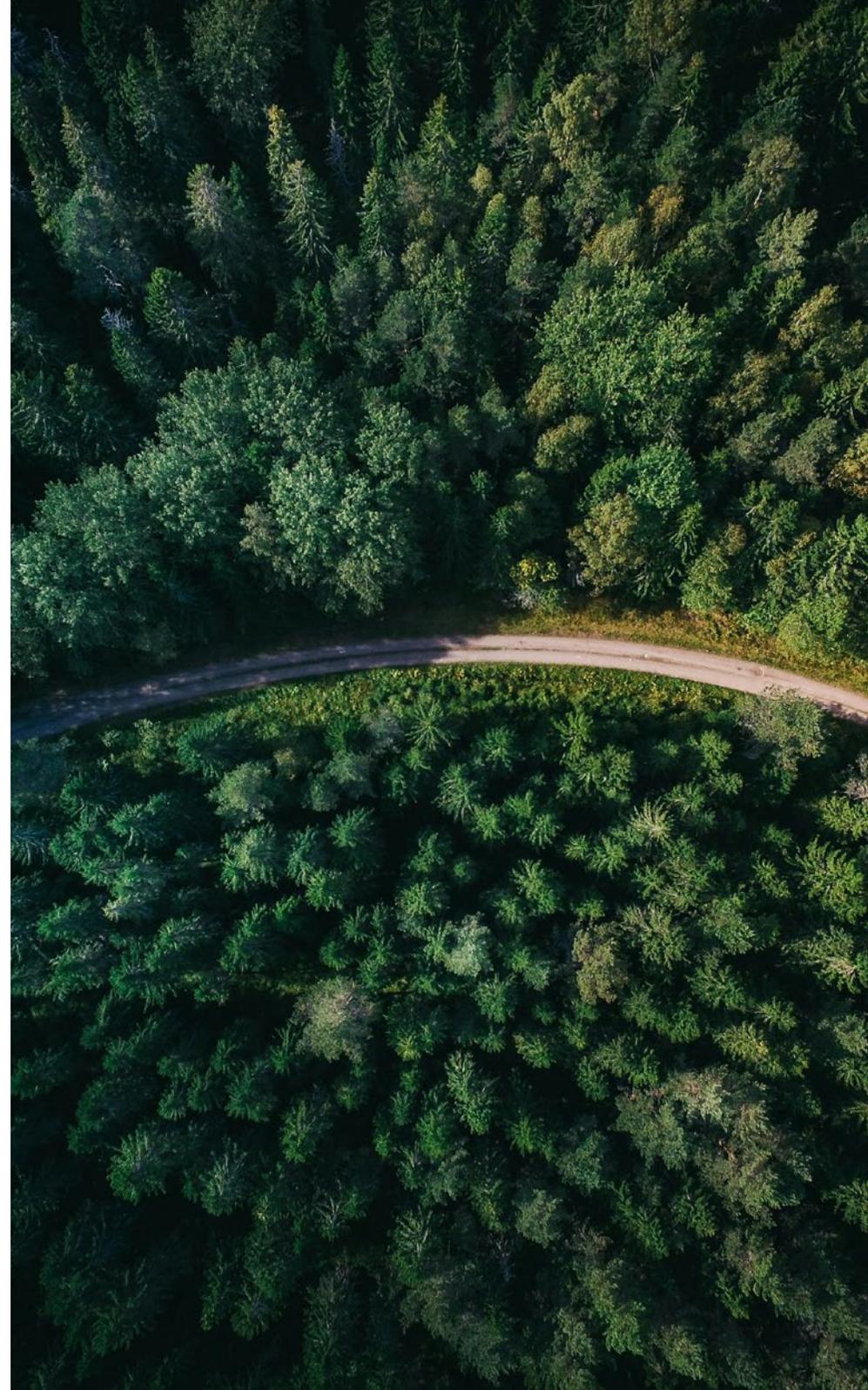
Hoja de ruta

Propósito y estrategia “Next Chapter”

Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Seguridad 360º

Transformación e innovación



La estrategia de sostenibilidad tiene dos pilares

- Medioambiente
- Impacto social

Estos aspectos ambientales y sociales se armonizan necesariamente con los principios de buena gobernanza que rigen la estrategia de la compañía, para garantizar el futuro sostenible de Iberia en el contexto del nuevo siglo.



Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Somos una empresa comprometida con el desarrollo sostenible y, por ello, nos hemos unido al Pacto Mundial de Naciones Unidas así como a otros grupos, nacionales e internacionales, que comparten nuestra misma visión. En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Iberia contribuye, a través de su estrategia de sostenibilidad, al cumplimiento de los siguientes:

- 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 las 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.
- ODS17: alianzas para lograr los objetivos, tendiendo la mano a la colaboración público-privada y con el tercer sector.

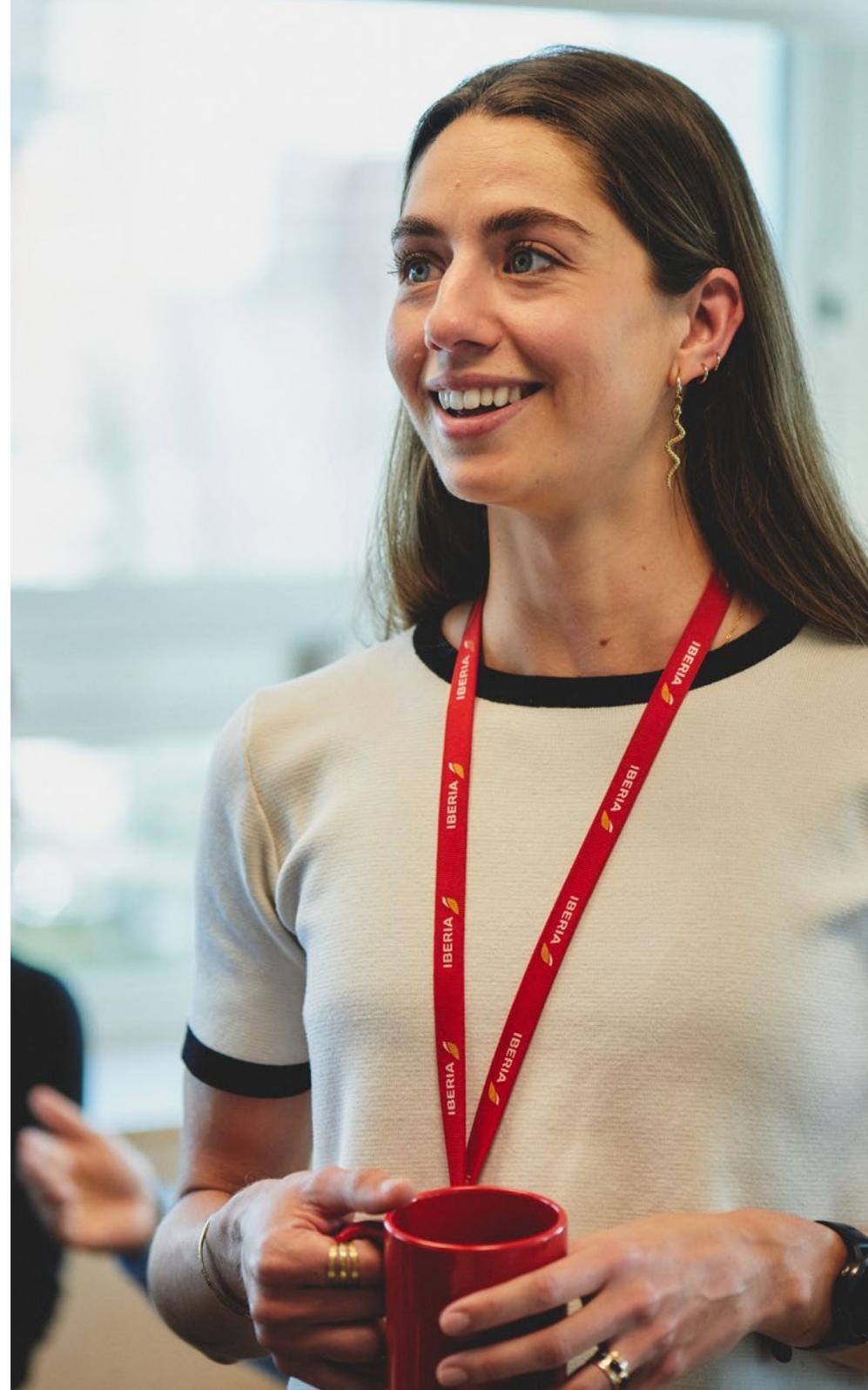
Hoja de ruta

Propósito y estrategia "Next Chapter"

Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Seguridad 360°

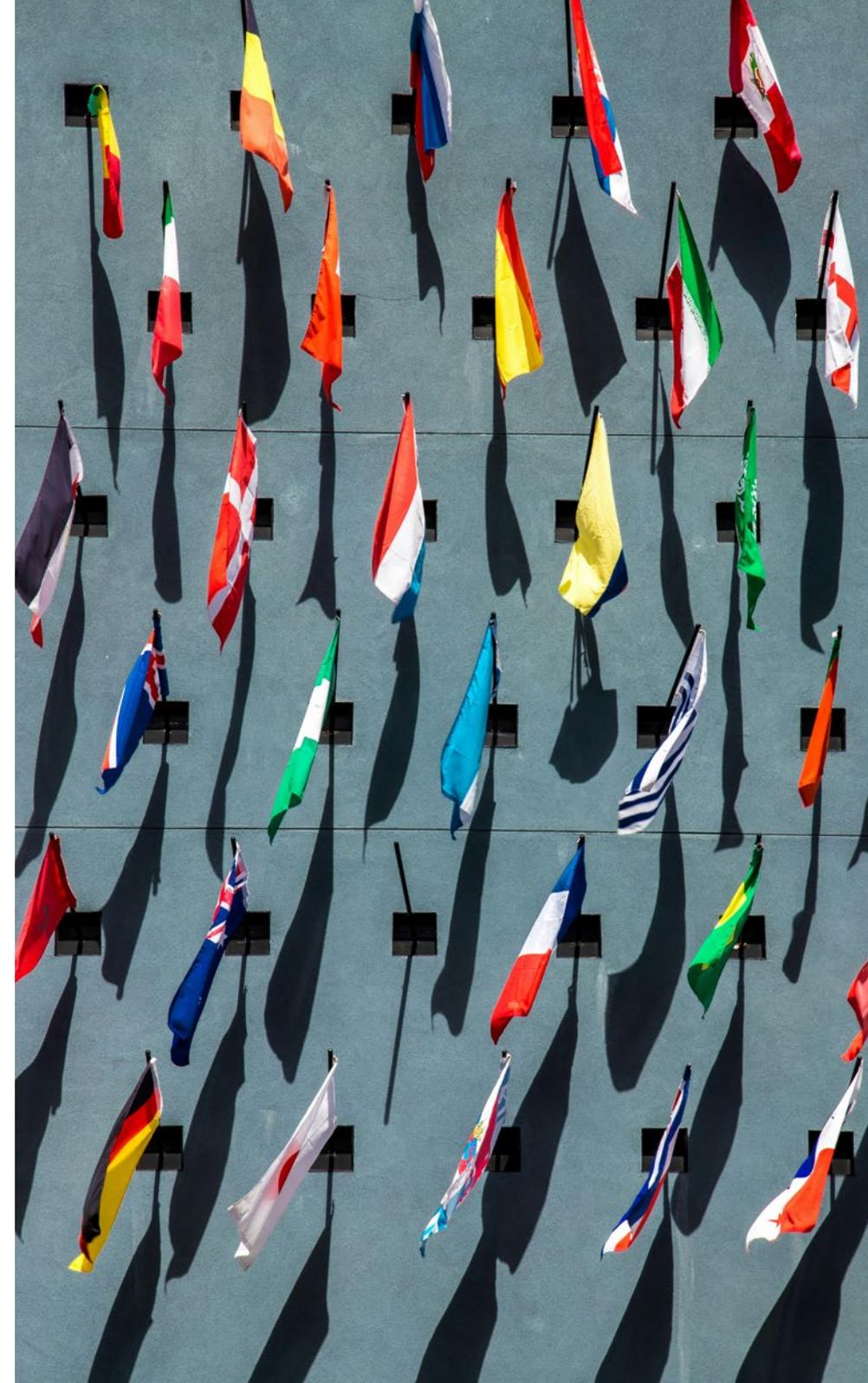
Transformación e innovación



Iniciativas nacionales e internacionales

Estamos adheridos a las siguientes iniciativas nacionales e internacionales:

- Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- Grupo Español de Crecimiento Verde.
- Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- Principios de Buen Gobierno Corporativo de la OCDE.
- Programa de Empresas por una sociedad libre de violencia de género, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Código ético mundial para el turismo de la Organización Mundial del Turismo.





Análisis de materialidad y grupos de interés

Durante el primer semestre de 2022, la compañía actualizó el análisis de materialidad para reforzar la estrategia de sostenibilidad. El objetivo era 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 1.100 encuestas realizadas por personas de los diez grupos de interés internos y externos seleccionados, sobre 24 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 y en los próximos tres años, además de la gestión de Iberia de cada uno de estos asuntos.

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 (ONG, 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.

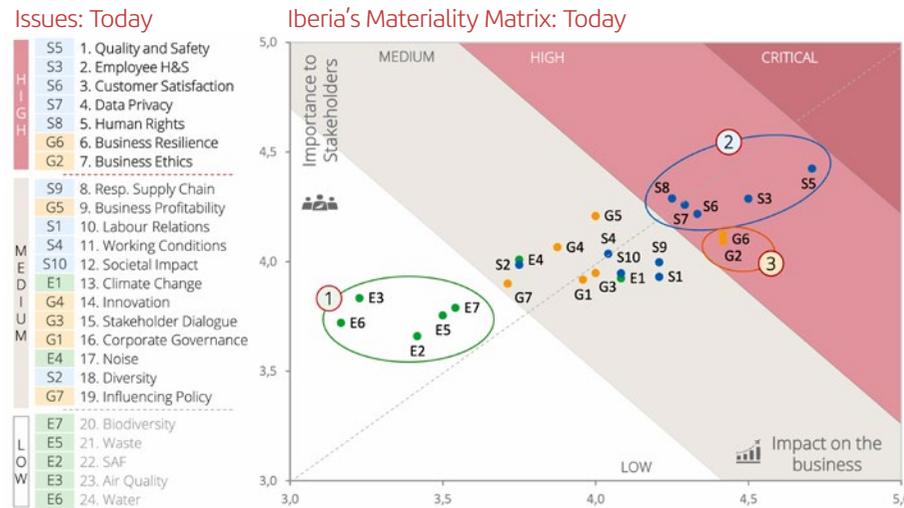
Los resultados del análisis dieron lugar a la elaboración de dos matrices de materialidad, una referida al momento presente y otro a tres años vista, en las que se representa la importancia de cada aspecto para los grupos de interés ponderado con el impacto en el negocio.

Hoja de ruta

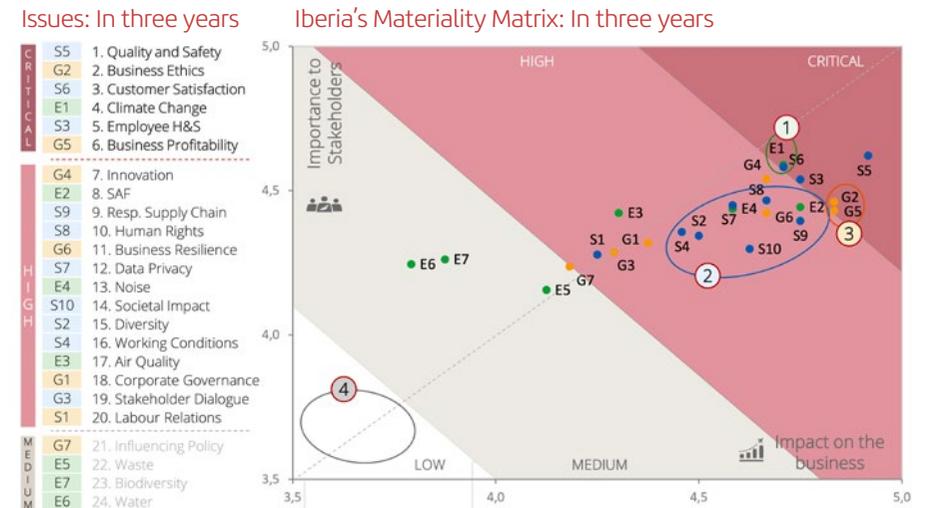
Propósito y estrategia "Next Chapter"
Estrategia de sostenibilidad y materialidad
Seguridad 360°
Transformación e innovación



Asuntos materiales en la actualidad.



Evolución de los asuntos materiales en tres años.



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.

En el último año la legislación europea, y más concretamente la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), ha introducido nuevos cambios en el análisis de materialidad, incorporando la doble perspectiva financiera y de impacto. De forma anticipada a la entrada en vigor de estos requisitos, y durante la realización de este Informe, el grupo IAG e Iberia se encuentra en un proceso de actualización de su análisis de materialidad mediante un ejercicio análisis de doble materialidad.



Propósito y estrategia “Next Chapter”

Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Seguridad 360°

Transformación e innovación



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

La protección de las personas (nuestros clientes, empleados y terceros) es un elemento clave en la confianza que Iberia genera en la sociedad y un objetivo prioritario para la compañía.

Hoja de ruta

Propósito y estrategia "Next Chapter"
Estrategia de sostenibilidad y materialidad
Seguridad 360°
Transformación e innovación

Para una entidad como Iberia, comprometida con el servicio a la sociedad, la seguridad (entendida de una forma global, positiva y humanística) es un pilar básico de nuestra estrategia y nuestras operaciones.

Se trata de un proceso continuo, que afecta 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 conduce a la implementación de los más sofisticados y nuevos desarrollos, ya sean tecnológicos, de la interconexión vía internet de todos los procesos y sistemas, del conocimiento del medio en el que actuamos, de la aplicación de programas predictivos o de proyectos dirigidos a la prevención.

La seguridad debe llegar a los usuarios, pero tiene que empezar desde dentro, a través de programas de reciclaje y formación continua e individualizada de nuestros empleados para 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 responsables, forman parte del día a día de nuestra compañía.

Construir una organización responsable y segura no es una moda; es una característica que nos identifica y que nos permite avanzar mediante procesos de mejora continua 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.



Privacidad de datos y seguridad de la información

La importancia de un marco de gobierno para una gestión adecuada.

En Iberia llevamos la seguridad en nuestro ADN. Este sello de identidad aplica también a la protección de nuestros activos digitales, que contienen información que debe de ser manejada adecuadamente.

Por este motivo, disponemos de políticas, procedimientos y manuales de seguridad de la información y de privacidad. Están adecuados a las regulaciones vigentes, así como a principios y pautas que deben seguirse para garantizar la seguridad de la información.

El objetivo final es definir las líneas de actuación adecuadas y proporcionadas para proteger la información y gestionar los riesgos que afecten a la seguridad de las redes y sistemas de información, preservando en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

En Iberia, el delegado de protección de datos (DPD) revisa el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, así como de todas las leyes de protección de datos existentes en los países en los que operamos. El área se encuentra en el departamento Legal y depende directamente de un miembro del Comité de Dirección de Iberia. El DPD informa trimestralmente de la situación del Programa de Privacidad al Comité de Dirección y dos veces al año al Consejo.

El equipo de protección de datos se encarga de revisar todas las iniciativas en las que se van a tratar datos personales de cualquier colectivo, con el fin de cumplir con el principio de privacidad por diseño, que incluye, entre otros, la realización de evaluaciones de impacto sobre la privacidad, el registro de actividades de tratamiento, la debida diligencia de terceros, entre otros.

Las brechas e incidentes, una tarea que necesita coordinación.

En el entorno actual existen numerosos y cambiantes riesgos para la ciberseguridad y la privacidad, incluyendo *hackers* criminales, "hactivistas", intrusiones patrocinadas por otros países, espionaje industrial, mala conducta de empleados y errores humanos o tecnológicos.

En Iberia existe un marco general de actuación y los principios y las pautas necesarias en caso de que se produzca un incidente de seguridad. El objetivo es disponer de unas líneas de actuación claras a seguir en caso de incidente, de manera que estos sean correctamente identificados, catalogados y reportados a quien corresponda dentro de la compañía y a la autoridad competente, siempre que sea necesario. Asimismo, se dispone de un criterio único de clasificación de los incidentes de ciberseguridad, permitiendo una mejor comunicación entre los equipos involucrados.

En 2023 se han realizado simulacros de suplantación de identidad en toda la organización y se ha mejorado el plan de coordinación entre ambas áreas (privacidad y ciberseguridad) cuando hay un ciberataque o una brecha de datos.

Además, se hacen sesiones de formación y concienciación específicas en materia de brechas e incidentes para que cuando un empleado detecte una situación anómala y sospeche pueda saber cómo actuar, con quién debe contactar, etc.

Hoja de ruta

Propósito y estrategia "Next Chapter"
Estrategia de sostenibilidad y materialidad
Seguridad 360°
Transformación e innovación

Formación y concienciación en el centro: la privacidad y la seguridad depende de todos.

Todos los empleados de Iberia tienen formación sobre ciberseguridad y privacidad obligatoriamente cuando empiezan a trabajar en la compañía. Esta formación se repite posteriormente de manera periódica.

Asimismo, se hacen sesiones presenciales a ciertos grupos de empleados que por su actividad laboral tratan gran cantidad de datos personales y es necesario ser más específicos en la materia que se les instruye.

Además, en la intranet hay apartados sobre ciberseguridad y privacidad en los que se publican noticias, píldoras de concienciación y documentación para que todos los empleados de la compañía tengan la ciberseguridad y la privacidad presentes en su día a día.

La privacidad y la seguridad por diseño y por defecto.

Iberia tiene como objetivo integrar la seguridad y privacidad desde la fase de planificación y diseño de los proyectos. Así se logra prevenir vulnerabilidades en los sistemas y mejorar la protección y la gestión de la información y los datos de carácter personal.

Este enfoque implica incorporar los requisitos de ciberseguridad en los productos y servicios desde el inicio: minimiza el riesgo ante ataques, protege los datos confidenciales y personales, identifica posibles vulnerabilidades y dispone de una gestión proactiva.

El objetivo anterior incluye la revisión de todos los proveedores con los que tenemos una relación contractual para ver si cumplen con nuestros controles. Así disponemos de un conocimiento adecuado de nuestra relación con terceros desde el punto de vista del tratamiento de datos y seguridad.

Hitos conseguidos en 2023 en materia de ciberseguridad y privacidad.

Durante este año hemos acometido varias actividades que nos han permitido seguir mejorando la gestión de la ciberseguridad y la privacidad. Los cinco principales hitos son:

- Nos hemos adecuado a nuevas directrices y normas emitidas por las autoridades españolas y europeas. Hoy en día seguimos con este proceso ya que es continuo.
- Hemos terminado el proceso de auditoría del programa de cumplimiento de privacidad, lo que nos ha permitido encontrar áreas de mejora y actualizar actividades.
- Se ha implementado una nueva herramienta para la gestión de riesgos, que cumple con todos los requisitos regulatorios y de negocio de Iberia. Además, se trabajó en reforzar el proceso para identificar, analizar y gestionar los riesgos en terceras partes, para establecer una buena gestión de los riesgos en la cadena de suministro.
- Se ha fortalecido el proceso de formación y concienciación en materia de ciberseguridad para continuar promoviendo una cultura de seguridad sólida entre todos los empleados.
- Se sigue fortaleciendo el proceso de mejora continua, dentro del enfoque de gestión de la calidad, y que es un principio fundamental para Iberia para mantener y aumentar la seguridad de la información en el tiempo.
- La plataforma comercial de la compañía, iberia.com, ha conseguido la certificación de seguridad en el proceso de pagos PCI-DSS en 2023.



Propósito y estrategia "Next Chapter"

Estrategia de sostenibilidad y materialidad

Seguridad 360°

Transformación e innovación



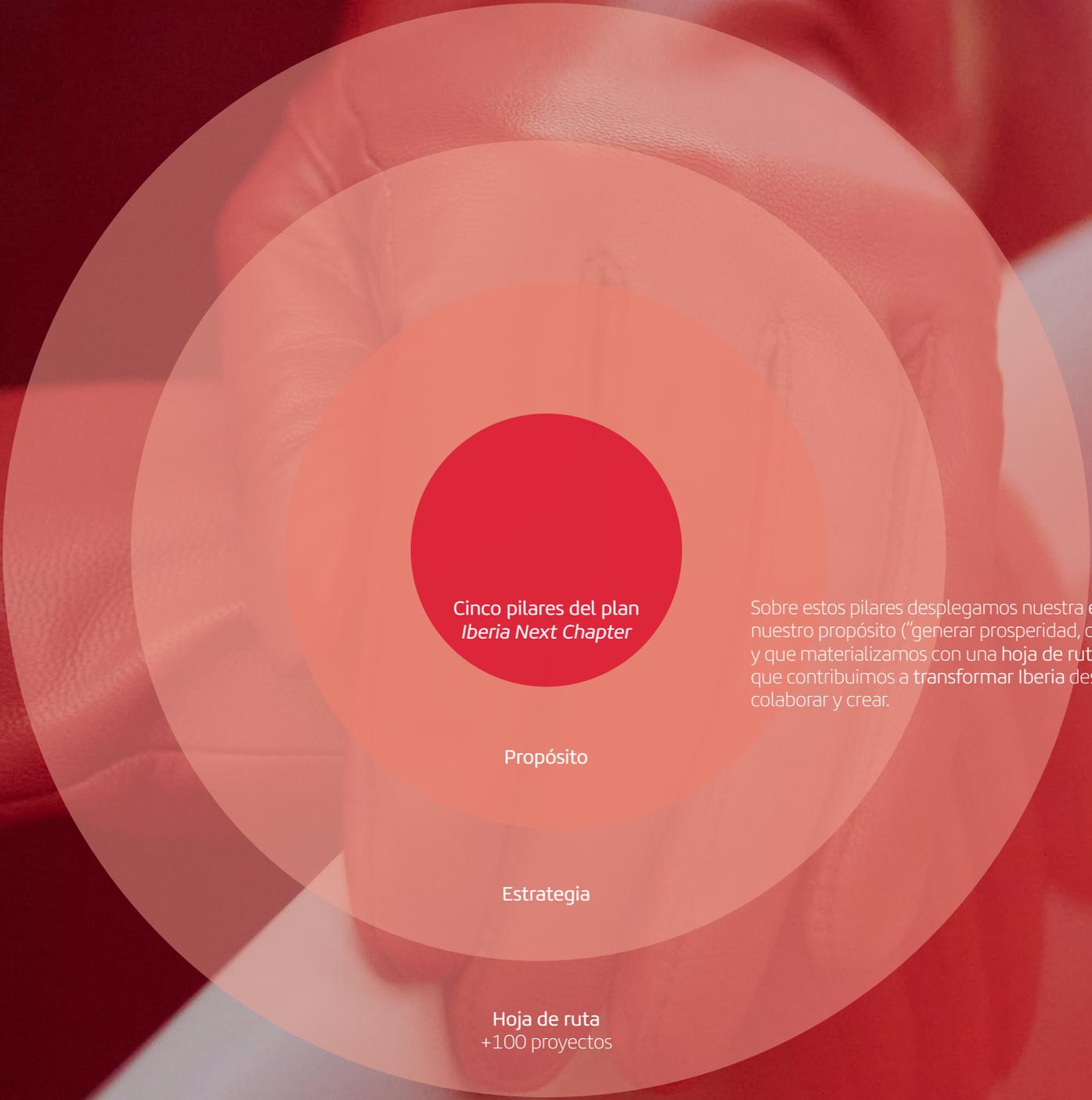
Transformación e innovación

En 2021 lanzamos nuestro plan de transformación actual, denominado "*Iberia Next Chapter*" y que se asienta en cinco grandes pilares:

- Aerolínea de confianza
- Solidez financiera
- Liderazgo en Madrid
- Empleados como embajadores de Iberia
- Sostenibilidad social y medioambiental

Hoja de ruta

Propósito y estrategia "Next Chapter"
Estrategia de sostenibilidad y materialidad
Seguridad 360°
Transformación e innovación



Cinco pilares del plan
Iberia Next Chapter

Sobre estos pilares desplegamos nuestra estrategia, que emana directamente de nuestro propósito (“generar prosperidad, conectando personas con el mundo”) y que materializamos con una hoja de ruta de más de 100 proyectos con los que contribuimos a transformar Iberia desde una nueva forma de trabajar, colaborar y crear.

Propósito

Estrategia

Hoja de ruta
+100 proyectos



Dentro de nuestro plan de transformación definimos seis líneas de acción sobre las que fundamentamos nuestros proyectos de innovación.

- Potenciar el centro del negocio. Proyectos puramente incrementales de mejora de procesos, creación de productos o eficiencia.
- La creación de activos estratégicos con potencial de convertirse en productos centrales de Iberia (por ejemplo: omnicanalidad y los bots).
- Identificación de negocios disruptivos. Con una mirada en el futuro de las tendencias y tecnologías que más pueden transformar nuestra industria.
- Experiencia de cliente. También nos enfocamos en productos que, aunque no den resultado económico, sean transformacionales para la experiencia que viven nuestros clientes.
- Cultura y formación de habilidades. Para poder seguir transformando la compañía es clave trabajar el aspecto cultural con programas de innovación, métodos de trabajo compartidos o formaciones.
- La nueva Iberia. Posicionar a la aerolínea entre las principales empresas innovadoras en la sociedad.

Estas líneas de acción nos orientan en nuestros proyectos, que categorizamos en dos horizontes de innovación: incremental o disruptiva. La innovación incremental está muy ligada a la operación y al negocio actual, centrada en identificar oportunidades y optimizar procesos que nos permitan reducir costes, generar ingresos o mejorar la satisfacción tanto del cliente como del empleado. Por otro lado, la innovación disruptiva tiene un foco más centrado en modelos de futuro que van a cambiar el paradigma de nuestro negocio, donde se lanzan misiones de exploración para generar un nuevo punto de vista, identificar las oportunidades y, posteriormente, implementar pilotos junto al ecosistema de innovación abierta.

Hoja de ruta

Para poder desarrollar ambos proyectos de innovación, desde Iberia hemos generado diferentes capacidades y equipos que, de forma transversal, apoyan a los distintos negocios en el plan de transformación:

Design Hub.

Una unidad compuesta por diseñadores estratégicos, de producto y de servicios con el objetivo de crear nuevos productos, servicios y experiencias para mejorar el servicio de cliente y las operaciones. Desde esta área se lidera la implementación del método de diseño de Iberia, con el objetivo de alinear a las principales áreas de la organización, facilitar la creación junto con nuestros clientes, generar mecanismos de prueba y error eficientes y pensar en el futuro explorando oportunidades estratégicas para la organización. Desde este equipo promovemos una cultura de diseño orientada al cliente, a través de procesos y herramientas que ayuden a las áreas a “diseñar las cosas correctas y a diseñarlas bien”.

Research Hub.

En Iberia la investigación es un pilar fundamental, ya que nuestro compromiso con el cliente nos hace estar centrados en entender sus deseos, necesidades y expectativas para crear el futuro de Iberia juntos. Por ello, llevamos a cabo investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas en todos nuestros mercados estratégicos.

Este equipo cuenta con dos objetivos: potenciar nuestras capacidades de investigación y promover que la información y el conocimiento generado fluyan de forma transversal aportando valor a toda la compañía. Desde esta área evolucionamos las herramientas de investigación para traer la voz del usuario y del cliente de forma fiable a todos los procesos de la empresa.

Somos conscientes de que el entorno está en constante cambio por lo que no nos limitamos únicamente a la perspectiva del cliente final, sino que también nos enfocamos en el segmento corporativo, en tendencias y en el impacto de la tecnología. Por un lado, seguimos explorando y profundizando en asuntos y proyectos importantes; por otro, nos integramos en la función de iteración y mejora constante del diseño de productos y servicios. Por último, las tendencias tecnológicas desempeñan un papel clave en nuestras investigaciones, donde también exploramos tendencias de otros sectores o de nuestra propia industria.

Digital Factory.

Esta área desarrolla soluciones de forma ágil que permitan conectar y optimizar flujos de trabajo, midiendo el rendimiento de los equipos de trabajo y permitiéndonos ser más eficientes al automatizar los procesos. Para ello se utilizan desde herramientas de Office365, tecnologías como automatización robótica de procesos (RPA, por sus siglas en inglés), la creación de *Power App*, o cuadros de mando en *Power BI*. Recientemente hemos creado un nuevo equipo dentro de esta área enfocado en explorar y potenciar oportunidades con la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI).

Open Innovation.

Esta última área tiene un enfoque claro: buscar y colaborar con el mejor talento, sin importar dónde se encuentre. Estamos comprometidos en trabajar con los mejores compañeros de viaje para impulsar la innovación y llevar la experiencia de nuestros clientes al siguiente nivel.

Por ello articulamos siguientes vehículos para trabajar con el mejor talento interno y externo. A continuación, mencionaremos los distintos vehículos.



Iberia Lab

Iberia Lab es nuestro laboratorio de innovación en el que cada uno de los empleados pueden proponer ideas para resolver los retos que se plantean desde Iberia. Todas las propuestas son evaluadas por comités expertos, internos y externos, y las más viables e innovadoras se implementan dentro de la compañía.

Esta iniciativa permite, entre otros, hacer partícipes a nuestros empleados de la innovación de la compañía (metodología de innovación de abajo a arriba), estableciendo una cultura de innovación más fuerte. Además, acelera la innovación, buscando potenciales oportunidades para Iberia Next Chapter y obtener ideas basadas en el conocimiento y la experiencia interna, así como desarrollar el talento innovador interno.

Orígenes e impacto.

En 2018 lanzamos la primera edición de Iberia Lab, nuestro laboratorio interno de innovación. En total, se presentaron más de 400 ideas entre todos los empleados; varias de ellas ya se han implementado. La más reconocida ha sido AVIOS Solidarios, idea propuesta por una TCP de la flota de Iberia, mediante la cual los clientes han donado ya más de 50 millones de AVIOS a las causas solidarias con las que Iberia colabora.

En 2023, tras superar la pandemia, volvimos con la segunda edición. Iberia Lab nos ha ayudado a profundizar y entender las preocupaciones de nuestros empleados cuando se les pregunta acerca de la innovación. En muchos casos, son ideas muy relacionadas con la mejora de su día a día o el de los clientes.

Las cifras superaron con creces lo que esperábamos:

1.234

Ideas aportadas
por más de 850 empleados

20

Finalistas seleccionados
por más de 50 miembros
del jurado

2.170

Votaciones del público
durante el evento

Hoja de ruta

Propósito y estrategia "Next Chapter"
Estrategia de sostenibilidad y materialidad
Seguridad 360°
Transformación e innovación

Hangar 51

La plataforma de innovación abierta del grupo IAG donde ofrecemos a *startups* y *scaleups* la oportunidad de asociarse con nosotros y desarrollar soluciones para resolver los grandes desafíos de la industria.

A través de nuestros programas de aceleración e inversión analizamos temas estratégicos como inteligencia artificial y datos, automatización, sostenibilidad, espacios comerciales virtuales, nuevos modelos de trabajo y distribución comercial del futuro. En total, más de 100 proyectos fueron acelerados en los últimos años y se realizaron aproximadamente una decena de inversiones.

Desde Iberia y Hangar 51 llevamos varios años trabajando con los mejores *startups* del sector en España y también apoyamos a sus comunidades de innovación abierta más cercanas. Esto nos ha permitido generar casos de uso de mucho valor como con el proyecto 3D SeatMapVR de Renacen, con quienes hemos desarrollado mapas en tres dimensiones del interior de nuestros aviones, mejorando la experiencia del cliente en la reserva de su viaje. Por otro lado, hemos lanzado un nuevo servicio que permite que nuestros clientes disfruten su comida preferida durante el vuelo con la *startup* Immfly, y una plataforma de compensación de huella de carbono con Chooose, desde la que los clientes pueden conocer las emisiones emitidas durante su viaje y compensarlas.

Uno de los principales casos de éxito de proyectos es la omnicanalidad, que se inició con un piloto de innovación y que posteriormente ha ido escalando. Creamos un servicio de *chatbot* en nuestra aplicación móvil, llamado "ibot". Tras el éxito de la prueba, nos embarcamos en el reto de construir un asistente en la plataforma WhatsApp, tal y como anunciamos durante el South Summit en 2019. Esto nos llevó a querer explorar otros puntos de contacto con los clientes y lanzar una serie de asistentes de voz en canales como Alexa o Google e incluso crear una aplicación digital personalizada de Movistar en Aura.

Como consecuencia, y debido al impacto que ha supuesto para Iberia la implementación de estas innovaciones, el Comité de Dirección decidió crear una nueva unidad de negocio para orquestar y liderar la implementación completa de nuestra estrategia omnicanal. De tal forma que definimos una unidad específica dentro del área del cliente llamada "*Customer Hub*", con el foco en evolucionar la relación omnicanal de Iberia con sus clientes.



Alianzas como *All4Zero* para la descarbonización

ArcelorMittal, Holcim, Iberia y Repsol compartimos un objetivo común: alcanzar las cero emisiones netas en 2050.

Por eso nos unimos en All4Zero, el primer *hub* industrial de innovación tecnológica, centrado en el desarrollo de tecnologías para la descarbonización y la economía circular y acelerar los hitos intermedios.

Trabajamos para detectar, probar y escalar tecnologías que aborden los retos asociados a la descarbonización de la industria, acelerando los desarrollos tecnológicos y acortando las fases existentes entre la ideación y la puesta en mercado. Pero estos retos son tan grandes que todas las ideas para avanzar en su resolución deben considerarse.

Las alianzas y la transferencia de conocimiento son clave para impulsar soluciones tecnológicas que den respuesta al desafío de las cero emisiones netas en 2050. Por eso, en All4Zero queremos sumar nuestra experiencia a la de otros actores y generar conexiones poderosas que ayuden a los innovadores a cambiar el mundo.

En All4Zero ponemos a disposición de universidades, centros de investigación, empresas, pymes, *startups* y emprendedores nuestro conocimiento y experiencia en el ámbito industrial, además de nuestros activos industriales, laboratorios y centros de investigación para la realización de pilotos y pruebas de concepto. Al mismo tiempo, estamos abiertos a entornos virtuales de interacción.

Pero los socios fundadores sabemos que no estamos solos en esta misión. Por ello estamos abiertos a adquirir nuevos socios. En los últimos meses, grandes empresas como Enagas, Urbaset, Sacyr, Técnicas Reunidas, Estrella Galicia y destacados centros tecnológicos como CSIC e IMDEA se han unido a nosotros.

Biogás/Bio GNL

Combustibles renovables

Hidrógeno renovable

Reciclaje de materiales

Fabricación productos sostenibles

Cadena de valor del CO₂

Producción de algas y cultivos energéticos

Sistemas innovadores de recuperación de calor

Hoja de ruta

Residuos

Descarbonización

Purificación de gases

Patio, la creación de un espacio común para fomentar la colaboración del ecosistema de innovación y emprendimiento

Surge por la necesidad de contar con un espacio de referencia en Madrid para la innovación y el emprendimiento donde los distintos participantes del ecosistema puedan relacionarse unos con otros, compartir, aprender, emprender e innovar juntos. Patio quiere convertirse en un espacio de referencia sobre innovación y emprendimiento, con foco en temas de sostenibilidad, abriéndose a la participación de corporaciones, *startups*, inversores, entidades públicas, sector académico y también el tercer sector.

La iniciativa nace por el impulso de un grupo de corporaciones fundadoras (L'Oréal, BMW, Grupo Pascual, Iberia, Merlin Properties, Mahou San Miguel e Inditex) y todo ello con el apoyo y financiación de la Comunidad de Madrid a través de un convenio de colaboración.

A person in a dark suit is seen from behind, standing on a curved walkway or balcony. The walkway has a polished metal railing. To the left is a wall with a brick-like pattern, and to the right are large, vertical glass windows. The scene is lit with warm, golden light, suggesting sunset or sunrise. The overall mood is contemplative and forward-looking.

Brújula hacia el impacto

Canal de denuncias

Todas las denuncias recogidas por el canal de denuncias son gestionadas por un proveedor externo. Se analizan y posteriormente se trasladan al Comité de Cumplimiento Normativo.

Programa de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro

Liderado por IAG GBS tiene cinco aspectos clave:

1

El Código de Conducta del Proveedor.

2

La Cláusula de Sostenibilidad.

3

Análisis independientes de riesgos financieros y evaluaciones de sostenibilidad (EcoVadis): en 2023, el 90 % de la cadena de suministro de IAG, en términos de gasto, se evaluó mediante tarjetas de puntuación EcoVadis.

4

Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa: en 2023 se realizaron 38 auditorías a proveedores.

5

Integración de la sostenibilidad como norma en el proceso de contratación.

2.000 empleados

La Política Anticorrupción forma parte del programa de prevención de delitos de Iberia. Durante 2023 más de 2.000 empleados recibieron formación en materia de anticorrupción.

+100 procesos

En 2023 se realizaron más de 100 procesos de *due diligence* para garantizar la integridad de terceras partes.

El Código General de Conducta del grupo IAG recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación y comportamiento de consejeros, directivos y empleados del Grupo. Al igual que en el ejercicio anterior, en 2023 no se detectó ninguna situación de conflicto de interés en el desarrollo de las funciones del Consejo de Administración de Iberia ni de su Comité de Dirección.



Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro



Gobernanza y cultura de responsabilidad

Iberia y el grupo IAG están comprometidos con la articulación de un sistema de gobierno corporativo transparente y eficaz para generar valor a largo plazo y proteger los intereses de todos los grupos de interés.

Dentro de los órganos del gobierno corporativo destacan los Consejos de Administración de IAG y de Iberia, que son los responsables de definir los objetivos y estrategias del grupo y la compañía, respectivamente. Ambos consejos tienen la responsabilidad de aprobar las líneas de política general, elaborar los programas y establecer prioridades para la realización del objeto social, e impulsar y supervisar la gestión y el cumplimiento de los objetivos que se hayan acordado.

Otra de las funciones de los Consejos de Administración del grupo y la compañía consiste en aprobar el plan de negocio y los presupuestos, la estructura y la política de financiación, la política de supervisión y gestión de riesgos y la política de sostenibilidad. Además, ambos órganos realizan un seguimiento periódico, de manera directa y por medio de los reportes elaborados por las Comisiones de Auditoría, de la información interna y los sistemas de control.

El Consejo de Administración de IAG está compuesto por once miembros: diez de ellos son no ejecutivos y cinco son mujeres. Por otra parte, el Consejo de Administración de Iberia está integrado por nueve miembros, de los cuales cuatro son consejeros no ejecutivos y tres, mujeres.

El Comité de Dirección de IAG, encabezado por el Consejero Delegado del Grupo, es responsable de la gestión diaria de la Sociedad, del desempeño del Grupo y de la ejecución de la estrategia aprobada por el Consejo. El Comité de Dirección de IAG está compuesto por once miembros, cinco de ellos mujeres. Asimismo, el Comité de Dirección de Iberia se integra de nueve miembros, siendo dos de ellos mujeres.

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

El Consejo de Iberia toma conocimiento y aprueba el Informe de Sostenibilidad tras su presentación al Comité de Dirección. Finalmente, y en relación con la cultura de responsabilidad de sostenibilidad, es importante destacar que en 2022 se creó el Comité de Sostenibilidad de Iberia (CdSIB), órgano que se encarga de informar al Comité de Dirección de Iberia y al Consejo de Administración sobre el avance de la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

Brújula hacia el impacto

Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro

Accionistas



Consejo de Administración



Dirección Ejecutiva



Consejo de Administración



Comité de Dirección





Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro



Nuestro objetivo es
convertir la sostenibilidad
en una pieza fundamental
de nuestra cultura.

Ética y cumplimiento

Trabajamos en alinear comportamientos, procesos y objetivos con el propósito y los valores de la compañía.

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.

El Código prohíbe que los intereses personales y/o familiares condicionen las decisiones, actuaciones, servicios o asesoramientos adoptados, realizados o prestados en nombre de Iberia. Las obligaciones de los consejeros están recogidas en el reglamento del Consejo de Administración y en los Estatutos Sociales de IAG e Iberia, y su cumplimiento se analiza en el Informe Anual de Cuentas.

Al igual que en el ejercicio anterior, en 2023 no se detectó ninguna situación de conflicto de interés en el desarrollo de las funciones del Consejo de Administración de Iberia ni de su Comité de Dirección.

IAG tiene además un Código de Conducta para proveedores, que es de aplicación al suministro de cualquier bien y/o servicio prestado tanto a IAG como a cualquiera de las empresas del Grupo.

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 2023 más de 2.000 empleados recibieron formación en materia anticorrupción para garantizar el adecuado conocimiento del contenido de la política anticorrupción aprobada en 2022.

Política anticorrupción en la cadena de suministro.

En cumplimiento con 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 2023 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.

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. Todas las denuncias son analizadas y posteriormente comunicadas al Comité de Cumplimiento Normativo, formado por la Alta Dirección de la compañía, para que proceda a su revisión y pueda tomar una decisión sobre las mismas.

Además, la compañía realiza una auditoría interna anual del modelo de prevención de delitos de cumplimiento normativo (*compliance*), para asegurar que esté siempre actualizado.

Políticas aprobadas por el Consejo y el Comité de Cumplimiento Normativo.

En el Comité de Cumplimiento Normativo de Iberia se analiza el estado del modelo de prevención delitos. En 2023 se aprobó una norma para garantizar el cumplimiento de la normativa de sanciones internacionales y otra sobre formación de empleados.



Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro



Brújula hacia el impacto

Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro

Gestión de riesgos

Los riesgos de gobernanza, ambientales y sociales que hemos identificado han sido aprobados por el Consejo de Administración e integrados en nuestro sistema general de gestión de riesgos.

Gestión de riesgos del negocio.

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 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 de éste.
- 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 asociados a los Derechos Humanos.

IAG está tomando medidas para prevenir la esclavitud moderna dentro del Grupo y en todas sus cadenas de suministro y pide a sus proveedores que cumplan el Código de conducta para proveedores. Seguimos comprometidos a tomar medidas rápidas y contundentes si se identifica cualquier prueba relacionada con la esclavitud o el tráfico de personas en nuestra cadena de suministro empresarial.

IAG está tomando medidas para prevenir el tráfico de personas. Iberia y el resto de las compañías operadoras del Grupo colaboran estrechamente con los gobiernos y los aeropuertos en los que operan para garantizar que cualquier sospecha de trata en nuestros vuelos se identifique, notifique y gestione adecuadamente. IAG también apoya la resolución de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) de 2018 que denuncia la trata de personas y reafirma el compromiso de hacer frente a este problema.



Gestión de los riesgos sobre el 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 1,5°C), 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 TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures* o Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima) 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 cambio climático, 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 sistema de gestión ambiental, “*IEnvA*”, que la compañía ha implementado y certificado en 2023, 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 esa 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 provocado 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 con los posibles cambios normativos, una falta de consolidación y homogenización de la normativa climática tanto a nivel europeo como internacional podría generar distorsiones en los diferentes mercados en los que opera la compañía y, por ello, 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.

Brújula hacia el impacto

Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro

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	<p>Dirección de Sostenibilidad consolidada y supervisando el desempeño ambiental de todas las líneas de negocio.</p> <p>Política de sostenibilidad aprobada por el CEO.</p> <p>Actualización del análisis de materialidad en 2022.</p>	<p>Implementación de un sistema de gestión ambiental, definiendo dos comités que monitoricen el desempeño ambiental de la compañía tanto a nivel operativo como a un nivel más ejecutivo.</p>
Estrategia	<p>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.</p> <p>Uno de los pilares del plan estratégico de la compañía -Iberia Next Chapter- es la sostenibilidad.</p> <p>La compañía impulsa la Innovación a través de Hangar 51, Iberia Lab, y foros específicos de Innovación como South Summit.</p> <p>Emitido bono verde para la financiación de nueva flota (A320Neo y A350).</p> <p>Consolidado el plan financiero a uno y tres años vista, incluyendo aspectos medioambientales.</p>	<p>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.</p>
Gestión de riesgos	<p>Identificación de los principales riesgos climáticos por área de negocio.</p>	<p>Como parte del sistema de gestión ambiental IEnvA que la compañía ha implementado en 2023, se incluye la revisión de riesgos dentro de las actividades.</p>
Métricas y objetivos	<p>Estrategia climática con objetivos a corto, medio y largo plazo.</p> <p>Se ha vinculado una parte de la remuneración de empleados a un objetivo de intensidad de emisiones vuelo.</p>	<p>Continuar reforzando nuestra estrategia para contribuir a la consecución de los objetivos que se han establecido.</p> <p>Profundizar en la definición de indicadores que nos permitan monitorizar los riesgos y oportunidades identificados.</p>



Gestionar 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.
Riesgo tecnológico	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.
	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.
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.

Brújula hacia el impacto

Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro

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 actualizar los planes de mitigación de riesgos.

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



Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro



Brújula hacia el impacto

Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro

Gestión responsable de la cadena de suministro

Iberia multiplica el impacto de su actividad mediante su cadena de suministro. A través de una gestión responsable, crea oportunidades para personas, empresas y la sociedad en su conjunto.

Las compras y contrataciones responsables de Iberia se gestionan a través de IAG Global Business Services (IAG GBS). Está alineado con los objetivos de Iberia y regulado por procedimientos internos. IAG GBS colabora, apoya y supervisa a sus proveedores para garantizar que todos los productos y servicios suministrados a IAG mantengan el objetivo de alcanzar las emisiones netas cero en 2050.

El equipo de Compras del Grupo IAG GBS lidera el Programa de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro, que tiene cinco aspectos clave:

- El Código de Conducta de Proveedores.
- La Cláusula de Sostenibilidad.
- Análisis independientes de riesgos financieros y evaluaciones de sostenibilidad (EcoVadis).
- Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa.
- Integración de la sostenibilidad como norma en el proceso de contratación de cada proveedor.



Hitos clave en 2023

- El Código de Conducta de Proveedores se ha compartido con la cadena de suministro y se ha integrado en el nuevo proceso de registro de proveedores. Los nuevos proveedores deben firmar su compromiso de alcanzar las emisiones netas cero para 2050 y reconocer la necesidad de una hoja de ruta, respaldada por planes accionables, para lograr este objetivo.
- IAG GBS trabaja con EcoVadis, líder del mercado en calificaciones de sostenibilidad corporativa, para evaluar a los proveedores con respecto a un conjunto de métricas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG). De este modo, IAG y sus proveedores tienen un punto de referencia para la mejora ESG. Los proveedores pueden compartir esto con sus clientes y otras partes interesadas, fortaleciendo la sostenibilidad de toda la industria. En 2023, el 90 % (en términos de gasto) de la cadena de suministro de IAG se evaluó mediante tarjetas de puntuación EcoVadis.
- IAG exige a sus proveedores que proporcionen un entorno seguro y saludable a sus empleados. La selección de proveedores tiene en cuenta los posibles riesgos sectoriales y geográficos y, cuando es necesario, se realizan auditorías de las instalaciones. Estas auditorías las llevan a cabo inspectores independientes con experiencia en RSC que aplican la metodología SMETA (Auditoría de Comercio Ético de los Miembros de SEDEX). En 2023 se realizaron 38 de estas auditorías.
- Todos los proveedores se someten anualmente a un control de conformidad. Los equipos de Compras y Cumplimiento del Grupo evalúan a todos los proveedores en los que se han detectado niveles de riesgo potencialmente elevados y, en caso necesario, aplican planes de mitigación de riesgos. Todos los problemas detectados se comunican a los gestores de riesgos del Grupo para que tomen las medidas conjuntas oportunas.
- También nos hemos hecho miembros de SEDEX, líder mundial en abastecimiento responsable, para apoyar nuestra evaluación de los riesgos laborales, de salud y seguridad, ética empresarial y medio ambiente en toda nuestra cadena de suministro. Su metodología cumple con la legislación de la UE y apoya el cumplimiento de la Ley de Esclavitud Moderna del Reino Unido, lo que nos permitirá aumentar la transparencia en toda nuestra cadena de suministro.
- En IAG revisamos constantemente nuestra metodología para mantenernos en el más alto nivel de responsabilidad y precisión en nuestros datos de emisiones. Como parte de este proceso, nos hemos asociado con Watershed, una plataforma líder que ayuda a las empresas a medir, informar y reducir sus huellas de carbono, para avanzar en nuestra metodología de medición del Alcance 3, centrada inicialmente en el Alcance 3.1, Bienes y Servicios Adquiridos. La nueva asociación con Watershed permitió el compromiso a través de nuestro programa de contabilidad del carbono, proporcionando información detallada sobre las emisiones, lo que nos permite controlar y mejorar el impacto medioambiental de la cadena de suministro.
- En 2023, IAG GBS incorporó aspectos de sostenibilidad en el funcionamiento diario de la organización e incluyó la sostenibilidad en los objetivos de rendimiento para todos los empleados de IAG GBS.

Brújula hacia el impacto

Gobernanza y cultura de responsabilidad

Ética y cumplimiento

Gestión de riesgos

Gestión responsable de la cadena de suministro

Objetivos para 2024

- Mantener una alta cobertura de las evaluaciones de gastos de la cadena de suministro.
- Implementar planes de acciones correctivas para el 100 % de los proveedores que han tenido una puntuación por debajo de 45 puntos en las evaluaciones de desempeño en sostenibilidad.
- Mejorar la selección de la cadena de suministro y mitigar los riesgos sociales y laborales dentro de la cadena de suministro, mediante el análisis de hallazgos de la plataforma SEDEX.
- Introducir medidas de contabilidad del carbono para las emisiones de Alcance 3, trabajando con Watershed.



A woman with dark hair pulled back, wearing a dark blue flight uniform with gold zippers and a name tag, is smiling and looking towards the camera. She is standing in an airplane cabin, with a red overhead storage bin visible in the background. The text "Un viaje en buena compañía" is overlaid on the image in a white, sans-serif font.

Un viaje en
buena compañía

Empleados

18.434 empleados.

95 % empleos con contrato fijo.

36 % de puestos de alta dirección ocupados por mujeres.

Nuevo Plan de Igualdad que promueve la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Programa de promoción del cuidado de la salud y prevención de enfermedades "Elige cuidarte".

Voluntarios Iberia: el compromiso de los empleados alienado con la estrategia de sostenibilidad.

Plan de DEI con cinco pilares: género, generacional, cultural, LGTBIQ+ y personas con discapacidad.

Cientes de Mantenimiento aeronáutico

Más de 100 clientes, incluyendo todas las OpCos de IAG, OEMs y la industria en general.

Certificaciones de aviaciones civiles, compañías y agencias oficiales para MRO, motores, componentes y centros de formación, ISO 9.001 Sistemas de gestión de calidad e ISO 9.110 Sistema de Gestión de Calidad Aeroespacial, certificaciones de fabricantes.

Cientes de Transporte de pasajeros

14ª Top 100 aerolíneas del ranking Skytrax.

Mejor marca en experiencia de cliente 2023 en los Premios DEC.

Investigación para mejorar la experiencia de clientes con discapacidad.

Más sostenibles

Menos plástico, más reciclaje, menos desperdicio alimentario.

Cientes de Servicios aeroportuarios

Más de 150 aerolíneas clientes

Certificaciones de ISAGO, ISO 450001 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 9.001 e ISO 14.001 Sistema Integrado de calidad y medio ambiente.

Sociedad

Sello disfriendly

Reconocimiento al compromiso de Iberia con las personas con discapacidad.

Colaboración con más de 20 organizaciones sociales que trabajan en España y en los países donde opera la compañía.

En colaboración con la Organización Nacional de Trasplantes: más de 800 órganos transportados en aviones de Grupo Iberia desde 2013.

Firmamos un acuerdo con ACNUR.

10º aniversario de colaboración con UNICEF.



El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto de los derechos humanos



En Iberia trabajamos por y para las personas y generamos empleo de calidad. Contamos con los profesionales mejor preparados y velamos por su seguridad y bienestar.



Plantilla de Iberia en 2023

Desglose de la plantilla por colectivos	Plantilla al cierre	Edad media (años)	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	12.862	46	17
Pilotos	1.496	45	16
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.869	42	15
Tierra Extranjero	207	48	14
Total general	18.434	45	16

Desglose de la plantilla por área de negocio	Tierra	Vuelo	Total general
Corporativa	1.016		1.016
Transporte Aéreo	1.475	5.365	6.840
Aeropuerto y Carga	8.422		8.422
Mantenimiento	2.156		2.156
Total general	13.069	5.365	18.434

Evolución de la plantilla	2020	2021	2022	2023
	15.166	15.543	16.988	18.434

Plantilla por tipo de contrato¹

Fijo Tiempo Parcial	2.623
Fijo Discontinuo	704
Fijo Jornada Irregular	2.020
Fijo Jornada Regular	12.157
Eventual	930
Total general	18.434

1 Durante 2023 se firmaron 5.423 contratos fijos, de los cuales 1.280 son conversiones de contrato de eventual a fijo.



Diversidad por sexo y grupo laboral	Femenino		Masculino		Total general	
Alta Dirección	17	36%	30	64%	47	0%
Grupo Superior de Gestores y Técnicos	522	49%	533	51%	1.055	6%
Cuerpo General administrativo	3.105	69%	1.374	31%	4.479	24%
Servicios auxiliares	459	10%	4.140	90%	4.599	25%
Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	70	3%	2.456	97%	2.526	14%
Otros	159	44%	204	56%	363	2%
Total Tierra	4.332	33%	8.737	67%	13.069	71%
Pilotos	102	7%	1.394	93%	1.496	8%
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	2.642	68%	1.227	32%	3.868	21%
Total Vuelo	2.744	51%	2.621	49%	5.365	29%
Total general	7.076	38%	11.358	62%	18.434	100%

Diversidad por edad de la plantilla por sexo	Femenino		Masculino		Total general	
Menos de 30	914		1.505		2.419	
30-50	3.418		5.595		9.013	
Más de 50	2.744		4.258		7.002	
Total general	7.076		11.358		18.434	
Menos de 30	13%		13%		13%	
30-50	48%		49%		49%	
Más de 50	39%		37%		38%	
Total general	100%		100%		100%	

Diversidad en puestos de gestión ¹	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	2	6	8
Director	17	26	43
Senior Manager	17	34	51
Manager M1	67	75	142
Manager M2	50	82	132
Especialistas	124	135	259
Total	277	359	636

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos

¹ Se incluyen los empleados del colectivo Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros que ocupan puestos de gestión, así como los empleados Locales Internacionales que ocupan puestos de gestión.

Convenios y salarios

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. En 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, que han continuado su vigencia y aplicación durante 2023.

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. En Iberia se garantiza el Salario Mínimo Interprofesional establecido por ley en cada momento.

Nº trabajadores acogidos a reducción de jornada por guarda legal en 2023	Femenino	Masculino	Total
Vuelo	853	424	1.277
Pilotos	21	194	215
Tripulantes Cabina Pasajeros	832	230	1.062
Tierra	577	469	1.046
Total general	1.430	893	2.323

Diferencia salarial promedio mujeres/hombres¹

Senior Manager	-4,69%
Manager M1	-3,59%
Manager M2	-5,82%
Especialistas	-0,25%

Afiliación sindical²

Pilotos	100%
TCP	33,39%
Tierra	68,35%

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

2 Sólo incluye afiliación conocida por descuento en nómina de la cuota sindical.



Medidas de conciliación y beneficios de la plantilla de Iberia que están por encima del Estatuto de los Trabajadores (E.T.)

Colectivos de Tierra.

Conciliación.

- Jornada de 1.712 horas de trabajo efectivo en cómputo anual.
- 30 días de vacaciones laborables, por encima de los 30 naturales que establece el E.T.
- 18 días festivos anuales, frente a los 14 días oficiales.
- Flexibilidad en los horarios de entrada/salida en aquellos departamentos y jornadas donde es posible.
- Teletrabajo en determinados puestos.
- Bolsa de horas para la cobertura de necesidades del servicio y también para conciliación de la persona trabajadora en el área de Mantenimiento.
- Posibilidad de acumular el permiso de lactancia en jornadas completas.
- Reducción opcional de jornada, adicional a los supuestos recogidos en el E.T.
- Concesión de permisos no retribuidos para asuntos particulares.

Beneficios sociales.

- Complemento a cargo de la compañía en caso de incapacidad temporal (I.T.) que cubre tanto contingencias comunes como laborales.
- Seguridad social complementaria: aportación por la empresa del 50 % de la cotización al fondo social de pensiones establecido en los Convenios Colectivos.
- Póliza colectiva que cubre seguro de vida e invalidez, establecida en los Convenios Colectivos.
- Posibilidad de retribución flexible, que permite sustituir una parte del salario por productos y/o servicios (tarjeta de transporte, cheque guardería, formación, plan de pensiones o seguro médico) con ventajas fiscales.
- Fondo Solidario que da cobertura a atenciones sociales, tales como ayudas a estudios, situaciones adversas, hijos discapacitados o enfermos crónicos, rehabilitación de toxicomanía y alcoholismo, campamentos, o préstamos sociales.
- Billetes de avión vacacionales de tarifa gratuita y con descuento.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Colectivos de Vuelo (pilotos y tripulantes de cabina de pasajeros –TCP).

Conciliación.

- Jornada anual inferior a la prevista en la normativa aeronáutica.
- Los tripulantes pueden cursar peticiones y preferencias en sus programaciones, mediante el programa informático PNP/Concilia.
- Días de vacaciones adicionales (hasta 14 para pilotos y 10 para TCP) en función de los años de servicio.
- Posibilidad de acumular el permiso de lactancia en jornadas completas (para el colectivo de pilotos).
- Reducción opcional de jornada, adicional a los supuestos recogidos en el E.T., en función de la edad y antigüedad.
- Excedencia especial (para TCP) y Rescisión especial (para pilotos): los tripulantes de ambos colectivos pueden solicitar voluntariamente acogerse a estas figuras, que implican el cese remunerado en los servicios de vuelo a partir de los 55 años.
- Situación de Reserva. Como continuación a lo anterior, al cumplimiento de los 62 años los TCP pasan a esta situación, que implica el cese remunerado en los servicios de vuelo. En el caso de los Pilotos, cuando cumplen 60 años pueden solicitar reducir su actividad de vuelo al 55 % o pasar a la situación de reserva.
- Concesión de permisos no retribuidos para asuntos particulares, con un mínimo de 15 días y un máximo de 6 meses, en función del colectivo.

Beneficios sociales.

- Complemento a cargo de la compañía en caso de I.T. que cubre tanto contingencias comunes como laborales.
- Seguridad social complementaria: aportación por la empresa del 50 % de la cotización al fondo social de pensiones, establecido en los Convenios Colectivos.
- Póliza colectiva que cubre seguro de vida, pérdida de licencia e invalidez, establecida en los Convenios Colectivos.
- Posibilidad de retribución flexible, que permite sustituir una parte del salario por productos y/o servicios (tarjeta de transporte, cheque guardería, formación, plan de pensiones, renting de coche para pilotos o seguro médico) con ventajas fiscales.
- Fondo Solidario. Con este fondo se da cobertura a atenciones sociales, tales como ayudas a estudios y situaciones adversas.
- Billetes de avión vacacionales de tarifa gratuita y con descuento.



Seguridad y salud en el trabajo

El Plan de Prevención de Iberia es la herramienta que garantiza la seguridad y salud de sus trabajadores, facilita la integración de la prevención en la empresa y establece los procedimientos necesarios tanto para el desarrollo de la actividad como para su inclusión en las diferentes áreas de gestión.

Durante los días 3 y 4 de junio de 2023 se celebró en La Muñoza "Iberia en familia 2023", un entrañable evento donde los empleados pudieron mostrar a sus familiares y amigos cómo son las instalaciones de la compañía y también compartir con ellos lo que significa trabajar en Iberia. Estas dos jornadas de puertas abiertas contaron con 9.254 asistentes, y con la ayuda de 378 empleados voluntarios de todas las áreas.

Gracias a la colaboración de la plantilla, se pudieron dar a conocer los detalles de las tareas que se realizan en cada uno de los edificios y lugares visitados: Banco de Pruebas de Motores, Taller de Motores, Hangar 6, Hangar 5, Taller de Mantenimiento de Aviones, interior de un avión A330-200, presentación de equipos tierra empleados por la Dirección de Servicios Aeroportuarios y visita a una carpa portátil con actividades diseñadas para la familia. El área de Prevención Laboral se encargó de coordinar las acciones previas, incluyendo revisiones de los recorridos para garantizar la seguridad de los asistentes, las informaciones facilitadas a los visitantes, las instrucciones a los voluntarios, la coordinación de actividades empresariales con las empresas colaboradoras, las comunicaciones al Comité de seguridad y salud del centro, así como la redacción del Plan de Emergencia y briefing de emergencias a los voluntarios en cada una de sus posiciones. Durante el evento, el servicio de prevención tuvo presencia activa como parte del equipo de emergencia, ofreciendo apoyo a las distintas direcciones y verificando periódicamente que los recorridos y zonas accesibles se encontraban en condiciones de seguridad adecuada. También se hicieron mediciones de temperatura en las franjas centrales del día, para determinar las medidas necesarias en caso de riesgo por golpe de calor. El evento fue un éxito de asistencia y organización, con un balance muy positivo por parte de todos los visitantes.

Durante 2023 hemos continuado con el programa "Elige Cuidarte" que promueve prácticas recomendables para el cuidado de nuestra salud, con especial énfasis en la prevención de enfermedades y hábitos poco saludables:

- El 22 de marzo comenzó la Campaña del denominado análisis PSA (Antígeno Prostático Específico), que mide la proteína producida por las células de la próstata y forma parte del *screening* del cáncer y otras patologías de la próstata. El PSA es un marcador fácil y eficaz para la detección de patología prostática, con una alta sensibilidad y valor predictivo de más del 70 %, sin necesidad de otras pruebas tipo punción o ecografía. La campaña tiene un año de duración, del 22 de marzo de 2023 al 21 de marzo de 2024, y está dirigida a todos los empleados de Iberia varones, de todos los colectivos, con fecha de nacimiento anterior al 1 de enero de 1974.
- Como todos los años, el 20 de septiembre comenzó la "Campaña de vacunación antigripal", que se ofrece de manera opcional a todos aquellos trabajadores que lo soliciten. Esta vacuna tetravalente protege frente a cuatro cepas del virus de la gripe, por lo que ofrece una protección eficaz de entre el 70 y el 90 %, lo que permite evitar la mayoría de los casos de la enfermedad al mismo tiempo que disminuye la propagación del virus tanto a familiares como compañeros de trabajo.
- Además, durante este 2023, se ha ofrecido Fisioterapia en centro de trabajo en La Muñoza desde febrero y desde mayo en las oficinas centrales de la compañía.
- En noviembre continuamos con nuestra colaboración en la campaña de donación de sangre y con el objetivo de conseguir un efecto multiplicador en la prevención, en colaboración con la Asociación Freno al Ictus, se lanzó la formación *online* "Elige Cuidarte: frena el Ictus."

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos

Durante el primer semestre del año, Prevención Laboral colaboró con el equipo de Iberia Airport Services para el mantenimiento de la Certificación en la Norma ISO45001 “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” para el negocio de Servicios Aeroportuarios, llevando a cabo las auditorías internas correspondientes, previas a la auditoría realizada por la entidad certificadora “Audelco”.

El servicio de Prevención Laboral ha realizado 181 evaluaciones individuales en relación con aquellas personas que han solicitado la adscripción a la modalidad de trabajo a distancia, conforme al procedimiento “PPRL-25 Procedimiento de evaluación de riesgos Teletrabajo”.

Nº de comités de seguridad y salud laboral	18 comités + 1 Comité Intercentros		
Nº de delegados de prevención laboral	80		
% de los trabajadores representados en comités	100 %		
Tasa de absentismo por accidentes laborales	0,62 % Total Iberia	0,69 % Tierra	0,44 % Vuelo
Tasa de siniestralidad 2023 vs 2022	-38 %	-31 %	-56 %
Sanciones económicas por incumplimiento de leyes de prevención	2		

Accidentes Laborales	Hombres	Mujeres
Número de días de baja por accidentes laborales ordinarios o <i>in itinere</i>	23.944	11.090
Número de accidentes muy graves (*)	0	0
Número de accidentes graves (*)	0	0
Número de accidentes leves (*)	598	312

Formación en Prevención de Riesgos Laborales	Tierra	Vuelo
Número de cursos impartidos	226	67
Número de alumnos	17.863	2.606

* Accidentes con baja laboral.



Plan de igualdad

El 18 de septiembre de 2023 Iberia firmó con los sindicatos un nuevo Plan de Igualdad para enumerar, establecer, implementar e integrar una serie de medidas que promuevan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres dentro de la organización.

Por primera vez, y en línea con la normativa vigente, se ha creado un plan único transversal para todos los colectivos (Pilotos, Tripulantes de Cabina de Pasajeros y Personal de Tierra), firmado por unanimidad por toda la representación social. A través de este nuevo plan, Iberia cumple con la legislación y normativa vigentes en esta materia, al tiempo que se adhiere a los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por Naciones Unidas.

Con este Plan, Iberia refuerza su compromiso con el desarrollo de políticas que eviten la discriminación directa o indirecta por razón de género, y promueve medidas para alcanzar la igualdad real en todos los ámbitos donde desarrollamos nuestras actividades como, por ejemplo, la selección, retribución, formación, promoción, conciliación de la vida personal y laboral o igualdad de oportunidades, entre otros.

Los objetivos del nuevo Plan de Igualdad son:

- Seguir respaldando y fomentando políticas cuyo objetivo sea evitar la discriminación por razón de sexo en materia de selección, contratación, promoción y retribución salarial.
- Fomentar/mejorar la presencia de mujeres y hombres en aquellos colectivos en los que se encuentren menos representados.
- Continuar con la política de “tolerancia cero” respecto a cualquier tipo de situación de acoso sexual o por razón de sexo y otras conductas contra la libertad sexual, así como intentar dar resolución a cualquier conflicto de este tipo con la mayor diligencia posible.
- Mejorar y divulgar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de la violencia de género.

Asimismo, se ha acordado un nuevo protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo y otras conductas contra la libertad sexual en Iberia. A través de este protocolo, Iberia expresa tolerancia cero ante este tipo de conductas en toda la organización.

Además, Iberia se ha comprometido a impartir una formación obligatoria para toda la compañía sobre el Plan de Igualdad y sus principales novedades.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Cumplimiento de la Ley General de la Discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, Iberia debe contratar a un número de trabajadores discapacitados no inferior al 2 % del total de su plantilla. Dada la especial complejidad del carácter productivo de la compañía, es difícil incorporar a estos trabajadores en número suficiente para cubrir dicha cuota y, por tanto, se da cumplimiento a la obligación a través de las medidas alternativas previstas en la ley.

Iberia garantiza el cumplimiento de la Ley y supera el porcentaje mínimo exigido a través de la contratación de servicios a los centros especiales de empleo de Envera, donde se realizan multitud de 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. Esta organización fue creada en 1977 por empleados de Iberia con hijos con discapacidad intelectual. A lo largo del tiempo se ha ido profesionalizando y abriendo a otros tipos de discapacidad y a toda la sociedad para dar a sus beneficiarios una atención integral y de calidad. Actualmente, Envera ofrece atención integral cada año a cerca de 5.000 personas con discapacidad intelectual, y proporciona empleo a más de 800 en sus centros especiales de empleo, con el objetivo de fomentar una sociedad más justa e inclusiva.

Iberia ha apoyado la labor de Envera desde su creación, hace más de 45 años, ambas organizaciones compartimos el compromiso con la plena inclusión en nuestra sociedad de las personas con discapacidad.





Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión de Iberia

Uno de los principales hitos del 2023 para ampliar nuestro compromiso con las iniciativas de diversidad, equidad e inclusión (DE&I) ha sido el rediseño y relanzamiento de nuestro Plan de Diversidad bajo un nuevo enfoque estratégico cuyo alcance va más allá del género e incorpora a otros grupos: diversidad generacional, cultural (nacionalidades), LGTBIQ+ y personas con discapacidad.

El objetivo es que, entre todos, hagamos de Iberia un lugar más respetuoso e inclusivo que valore a cada una de las personas que componen esta organización, con nuestras similitudes y nuestras diferencias, para:

- Retener el mejor talento posible.
- Potenciar un mayor compromiso y sentimiento de pertenencia de las personas trabajadoras de Iberia.
- Impulsar la creatividad y la innovación.
- Ser una empresa más productiva, influyente y sostenible a la hora de contribuir a crear una sociedad más justa, rica y plural.

El Plan DE&I se despliega transversalmente a través de distintas iniciativas que se engloban en tres grandes pilares: sensibilización y formación, definición y revisión de procesos y comunicación externa e impacto reputacional. De esta manera, la diversidad se entrelaza en el tejido organizativo y no solo enriquece el ambiente laboral, sino que también impulsa la competitividad y la innovación.

Nuestra aspiración es eliminar estereotipos y derribar barreras. Ese es, precisamente, uno de los seis valores que nos identifican como personas trabajadoras de Iberia: *“Somos uno y diversos”*.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

El rol clave de los Embajadores/as de Diversidad.

Medidas, acciones, protocolos y códigos de conducta ayudan a que el nuevo Plan DE&I circule por los vasos sanguíneos de la organización, pero esa corriente necesita de un corazón que bombee.

Con la implicación de la alta dirección, hemos definido un modelo de gobierno *ad hoc* que refleja nuestro firme compromiso y nos permite pasar de la teoría a la práctica. Este modelo incluye diferentes roles con la participación de personas de todas las áreas y niveles de la organización, lo que ayuda a difundir el Plan a través de canales de comunicación multidireccionales.

Junto al Comité DE&I y sus portavoces, contamos con el apoyo de una red de Embajadores/as formada por más de 200 personas y cuyo papel es clave para:

- Sensibilizar y concienciar.
- Identificar barreras organizativas y promover la eliminación de estas a través de la generación de ideas.
- Influenciar y promover de manera informal un entorno laboral inclusivo en la organización.
- Ser un nexo de comunicación dentro de cada grupo de diversidad.



Acciones del Plan de Diversidad.

A lo largo del año 2023, podemos destacar las siguientes acciones del Plan de Diversidad.

Personas que inspiran.

Hemos celebrado cuatro charlas de sensibilización y concienciación dentro del ciclo "Personas que inspiran", a las que asistieron más de 300 personas. Dos de los ponentes de estas charlas han sido el deportista paralímpico español Gerard Descarrega, ganador de dos medallas en los Juegos Paralímpicos. El atleta es Embajador Honorífico del pilar de nuestra estrategia de Diversidad "Somos uno y diversos", y el waterpolista Víctor Gutiérrez es padrino de la comunidad LGTBI+ de Iberia.

Pau Gasol.

Hemos contado con nuestro embajador del cambio cultural, Pau Gasol, en un evento celebrado en el Espacio Iberia de Madrid.

Take the Lead.

Hemos lanzado la III edición de "Take the Lead", nuestro programa de desarrollo para impulsar el talento femenino y la carrera profesional de mujeres con alto potencial de desarrollo. Las participantes pertenecen a todas las áreas de la compañía y se encuentran en diferentes momentos de su carrera profesional.

Quiero ser.

Hemos celebrado la II edición del programa "Quiero ser", con el que se pretende atraer e impulsar el talento femenino hacia profesiones técnicas del sector aeronáutico como piloto, ingeniero o técnico de mantenimiento de aeronaves, donde la presencia de las mujeres sigue siendo minoritaria. Han participado más de 35 chicas de entre 14 y 18 años.

Mes del Orgullo.

Con la ayuda de los embajadores de diversidad LGTBIQ+, Iberia desplegó un conjunto de iniciativas durante el "Mes del Orgullo" que incluyeron, por primera vez, el *branding* de algunos de nuestros equipos tierra, la participación de los embajadores LGTBIQ+ en redes sociales o el acto especial de clausura en "Espacio Iberia" de Madrid, entre otros.

Sello Disfriendly.

Hemos recibido el reconocimiento "sello Disfriendly" de manos de Envera por nuestra implicación en la mejora de la experiencia de viaje de personas con discapacidad y por nuestra excelencia en la inclusión. Con este galardón se reconoce a las empresas, organizaciones y personas comprometidas con la igualdad de oportunidades, la dignidad, derechos y libertades, así como la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual.

Los cinco destinos de la diversidad.

Hemos publicado la primera píldora formativa de las cinco que integran el nuevo programa de sensibilización y concienciación: "Los cinco destinos de la diversidad".

Nuevo A320neo.

Hemos recibido un nuevo avión A320neo que lleva el nombre de uno de nuestros valores "Somos uno y diversos".

Somos uno y diversos.

Hemos diseñado un nuevo site "Somos uno y diversos", accesible a través de la intranet de empleados, que recoge toda la información relacionada con nuestro Plan DE&I, píldoras formativas, nuevos eventos, la actualidad de las noticias, etc.

Lenguaje inclusivo.

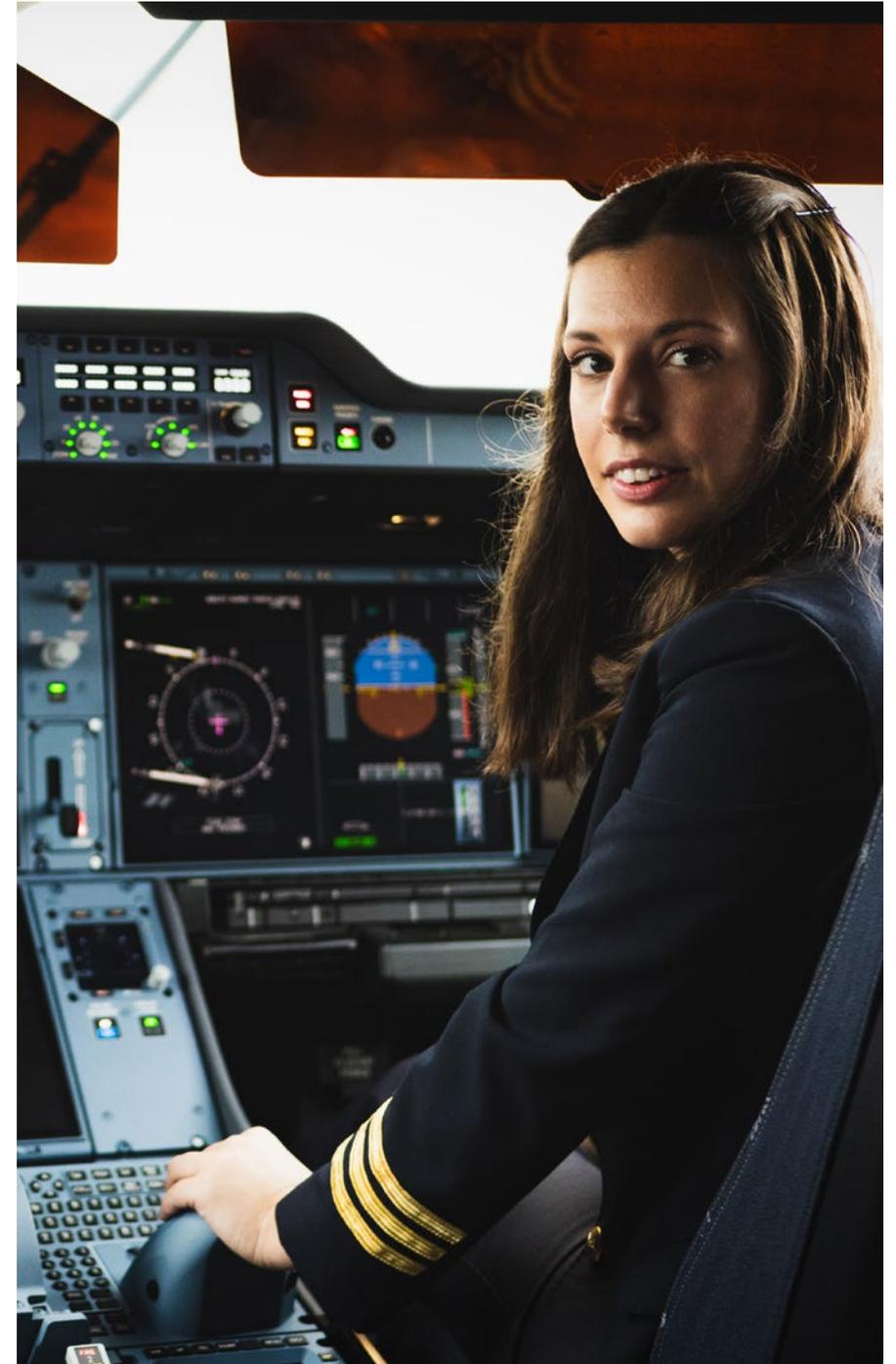
Durante todo el año hemos continuado monitorizando el uso del lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones y material audiovisual en nuestras campañas de comunicación interna y externa para eliminar posibles estereotipos: mes del Orgullo LGTBIQ+, día contra el Cáncer de Mama, día de la Violencia de Género, día Internacional de la Mujer, etc.

Iberia & diversidad.

También hemos incrementado la visibilidad de Iberia en foros, eventos y mesas redondas de diversidad (Ellas vuelan alto, Santander Woman Summit, 50&50 GL...).

Jornadas de inmersión en la discapacidad.

A lo largo del año, Envera ha organizado programas pedagógicos y de voluntariado social corporativo a medida en su Centro Integral de la Discapacidad ubicado en Colmenar Viejo (Madrid). En total, 276 empleados de Iberia han conocido de cerca la labor de Envera, organización creada por iniciativa de empleados de Iberia hace 46 años con el objetivo de conseguir la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.



Formación

Durante 2023 el foco de la formación en la compañía ha sido: asegurar la formación Técnica y Regulada, potenciar las formaciones estratégicas de los distintos negocios y continuar potenciando la formación “eLearning” y la cultura de autoaprendizaje a través de la plataforma de formación *online* “Aula Abierta”.

Formación Técnica y Regulada.

Entre las acciones formativas llevadas a cabo durante el año, destacamos la actualización de las formaciones de “Mercancías Peligrosas” para cumplir los nuevos requerimientos legales y el rediseño y actualización de la formación del “Plan de Igualdad” de Iberia.

Además, en el área de Mantenimiento, destacamos los siguientes proyectos formativos:

- Nuevo curso 147 Nivel III de diferencias A320 CFM a A330 CF6 para la habilitación de personal certificador de flota B1 o B2.
- Rediseño de cursos *online* con formatos más atractivos y actuales, para mejorar la experiencia de aprendizaje.
- Desarrollo de herramienta de exámenes digital para el Centro de formación EASA-147.
- Lanzamiento del curso inglés técnico modalidad *on line*.
- Desarrollo de formación específica de entrada en taller escuela para los alumnos de FP DUAL de las especialidades de mecánica-aviónica y estructuras, antes de la incorporación a prácticas en entorno real.

Formación Estratégica.

Potenciamos los programas de desarrollo en habilidades y talento, donde destacan las siguientes formaciones:

- Programas de desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión de equipos, dirigidos a nuevos *managers*, nuevos sobrecargos y a gestores operativos de la Dirección de Aeropuertos. Estos programas tienen como objetivo desarrollar las habilidades y competencias de liderazgo de estos puestos clave de la compañía.
- Sesiones de conocimiento global de la compañía dirigidas principalmente a los nuevos comandantes.
- Programa de desarrollo “Todo Empieza Conmigo”, dirigido a todas las áreas y categorías de la organización, con el objetivo de lograr un cambio cultural que nos permita avanzar en ser una empresa centrada en el cliente. Durante 2023 han participado más de 1.400 personas en este programa.



Formación eLearning en Aula Abierta.

Destacamos los siguientes cursos *online* a disposición de todos los empleados en Aula Abierta:

- Formación en inglés específica para todos los empleados de la compañía.
- Cursos de bienvenida “*Onboarding*” para transmitir los conocimientos básicos sobre el grupo IAG e Iberia a empleados de nuevo ingreso. Estos cursos están dirigidos principalmente al alto número de personas que se incorporan anualmente en las áreas de la Mantenimiento y Servicios Aeroportuarios.
- Curso-guía *online* de nóminas para TCP para dar respuesta a la petición de este colectivo por las dudas que les surgen en los diferentes conceptos y claves que la componen.
- Cursos de PowerPoint y Word para continuar potenciando la mejora de los conocimientos digitales.

Promedio de horas de formación por grupos y áreas laborales

Pilotos	63,95
Tripulantes Cabina Pasajeros	44,82
Corporativa (incluye Mantenimiento de aviones de Iberia)	29,92
Mantenimiento	40,07
Aeropuertos	23,10
624.506 horas totales de formación	

22 % de formación *online*

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Encuesta de Salud Organizacional OHI

Como parte del grupo IAG, Iberia realiza una Encuesta de Salud Organizacional llamada OHI. Se trata de una encuesta elaborada por la consultora McKinsey & Company para todas las empresas del grupo IAG que evalúa de forma objetiva el nivel de la organización para alinearse, ejecutar y renovarse con el objetivo de alcanzar y mantener un alto nivel de rendimiento.

Sus resultados sirven para medir, cuantificar y analizar el estado de nuestros equipos de una forma sencilla y, al mismo tiempo:

- Involucrar a las personas, garantizando la confidencialidad.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora, y diseñar planes de acción para crear soluciones ajustadas a esa realidad.
- Mejorar a la hora de tomar decisiones.
- Comparar cómo nos situamos en el mercado con respecto al entorno empresarial.

La encuesta se realiza dos veces al año:

- En mayo de 2023 se enviaron más de 17.000 invitaciones para realizar la encuesta completa que analiza los resultados y prácticas observadas en la organización.
- En noviembre de 2023 se lanzó un “pulso” a más de 18.000 personas, es decir, una versión más reducida para valorar la evolución de los resultados en función de los distintos planes de acción puestos en marcha en las diferentes áreas de la compañía.

Fruto del resultado de esta encuesta OHI, en 2023 se pusieron en marcha más de 100 iniciativas, distribuidas por colectivos y áreas de la compañía, que inciden directamente en aspectos relacionados con la motivación, el entorno de trabajo, la innovación y capacidades, entre otros.



Programas de reconocimiento

En 2023 se ha consolidado el relanzamiento de dos programas de reconocimiento transversales con los que se destaca el compromiso y dedicación demostrados por las personas y equipos de Iberia.

25 años de compromiso en Iberia.

Nos acercamos al segundo aniversario del lanzamiento de uno de los programas más apreciados y queridos por quienes trabajan en Iberia, la conmemoración de los 25 años de compromiso en la compañía.

Un hito muy importante en su carrera profesional con el que celebramos las historias, ligadas a la de nuestra empresa, a través de las aportaciones de cada una de las personas que forman parte de ella. El Comité de Dirección y todo el equipo directivo se implican directamente en la celebración de estos actos para reconocer públicamente el compromiso, la dedicación y los logros alcanzados gracias al esfuerzo del día a día, que nos ha permitido superar todo tipo de obstáculos y avanzar hacia nuestros próximos 100 años de historia.

A lo largo de 2023 hemos homenajeado a más de 1.000 personas en diferentes eventos celebrados por toda la organización.

“Tú eres nuestro valor”.

Este año también hemos consolidado este programa con el que queremos reconocer, agradecer y dar visibilidad a las actuaciones destacadas de los profesionales de diferentes áreas de la organización. Estas acciones están ligadas a los seis valores de Iberia: “la seguridad está en nuestro ADN”, “conectamos con nuestros clientes”, “lo hacemos sencillo y eficiente”, “ponemos alma y pasión en lo que hacemos”, “reinventamos el mañana” y “somos uno y diversos”.

Son las propias personas trabajadoras de Iberia quienes pueden proponer el reconocimiento de sus compañeros a través de una aplicación expresamente diseñada para este fin; como prueba de la gran acogida que ha tenido, desde el inicio del relanzamiento del programa hemos recibido más de 1.500 propuestas de actuaciones individuales y más de 250 propuestas de equipos. Gracias a este programa más de 300 empleados, de forma individual y por equipos, han sido reconocidos como “Tú eres nuestro valor”.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

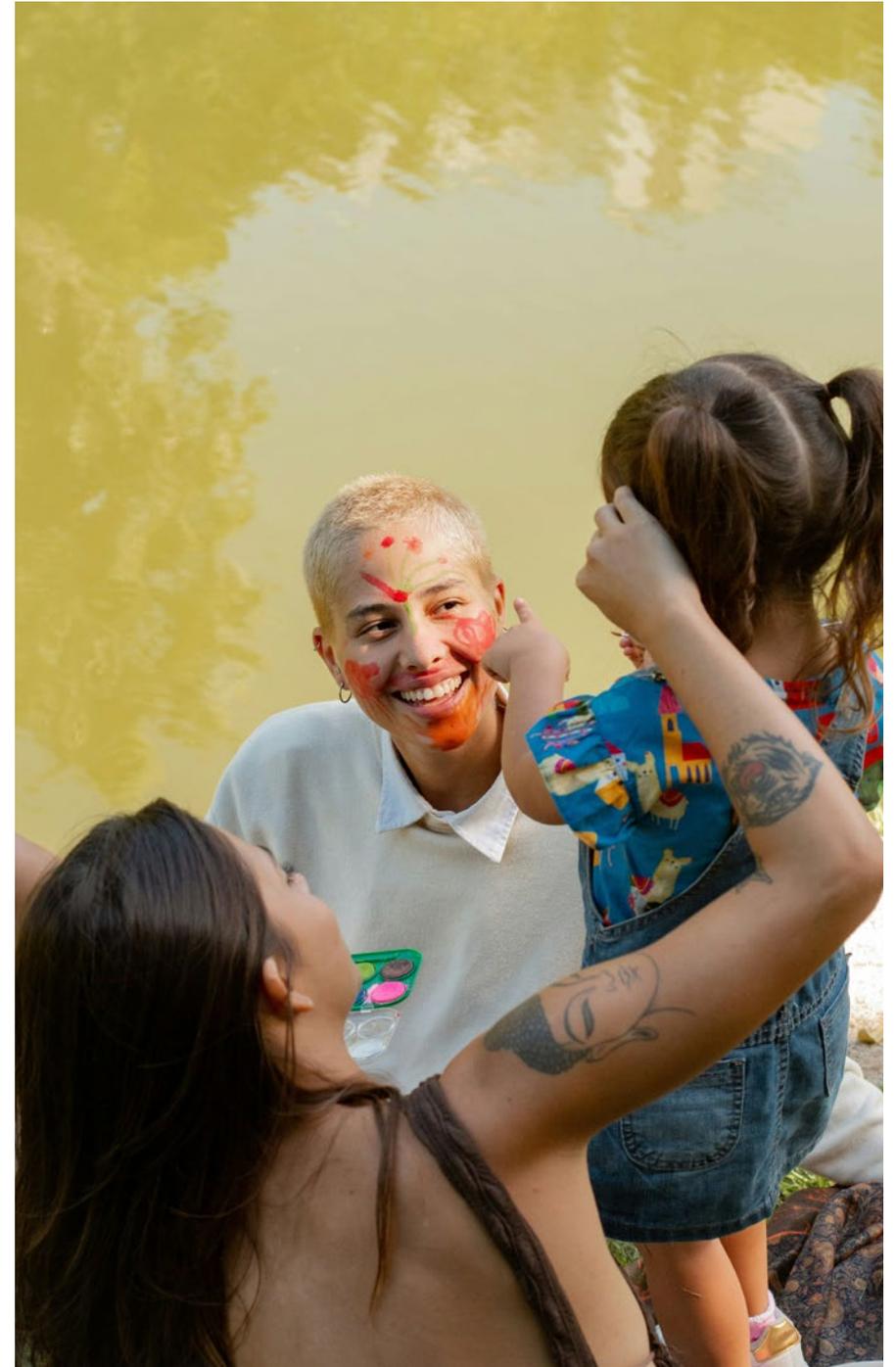
Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos

Iberia en familia

En el mes de junio de 2023 la compañía celebró una nueva edición de “Iberia en familia”, una jornada de puertas abiertas en las instalaciones de La Muñoza para que los familiares y allegados de los empleados puedan conocer los hangares y talleres, los aviones de cerca, disfrutar de actividades lúdicas y culturales, música en directo y mercadillos solidarios, entre otros.

Un equipo de casi 400 empleados voluntarios hizo posible que la organización y el desarrollo de este evento fuera todo un éxito: más de 9.000 personas, entre empleados, amigos, familiares y colaboradores, vivieron una experiencia inolvidable, haciendo tangible que Iberia es una gran familia. Todos ellos pudieron vivir la experiencia de disfrutar en familia del apasionante mundo de la aviación, donde, además, estuvo presente la diversidad y la sostenibilidad, mediante juegos educativos, talleres, y mercadillos solidarios.





Voluntarios Iberia

El compromiso de los empleados de Iberia es fundamental para desplegar la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Estos son algunos ejemplos del esfuerzo, dedicación y compromiso de los Voluntarios Iberia.

- Los empleados de Iberia colaboran como voluntarios con Fundación Integra a través de los talleres de formación en competencias digitales “Integra Tech”. Estos talleres están dirigidos a personas en riesgo de exclusión severa y persiguen potenciar sus oportunidades de empleo mediante el conocimiento y desarrollo de habilidades digitales.
- Empleados de Iberia colaboran como voluntarios dando apoyo a las actividades del Centro Ocupacional de Envera, proponiendo iniciativas y actividades para las personas con discapacidad y sus familias, o acompañando el envío de material humanitario a los proyectos con los que Envera colabora fuera de España.
- Maratón Patós de la Fundación Gomaespuma: Iberia colaboró con esta carrera solidaria que se celebró el día 8 de octubre en el Estadio Vallehermoso de Madrid y que tiene como metas la promoción de la cultura y el fomento de la educación entre los grupos sociales más desfavorecidos en cualquier parte del mundo, mediante la recaudación de fondos para los proyectos educativos que impulsan. Empleados de Iberia de diversas áreas participaron como voluntarios en la organización de este evento solidario.
- Apoyamos a Aviación Sin Fronteras (ASF) en su proyecto de “Mensajería solidaria” para el envío de ayuda a República Dominicana. Los voluntarios de ASF viajaron a Milán a recoger una leche especial donada por una empresa italiana para enviar a Santo Domingo a niños con necesidades especiales de alimentación. Los voluntarios entregaron 270 litros de leche en el centro infantil “Casa San Marcos”.
- La ONG Mano a Mano envía las donaciones a las personas afectadas por el terremoto de Siria y Turquía. Mano a Mano, Fundación Sepla–Ayuda y un grupo de voluntarios Iberia, cargaron un contenedor con las donaciones de la compañía y los empleados, que alcanzó un total de 11.300 kg de comida, mantas, alimentos no perecederos y material sanitario, para enviar a Siria y Turquía. La ONG Olvidados se encargó de su distribución a las personas afectadas por el terremoto.
- El equipo de Customer Center B2C de la Dirección de Clientes, Transformación y Sistemas, coopera activamente con “Benposta, Nación de Muchachos”, un proyecto en Bogotá (Colombia), con el que la ONG Mano a Mano empezó a colaborar en 2022. El objetivo de Benposta es crear un entorno seguro para chicos y chicas desplazados de sus regiones con motivo de los conflictos armados de la guerrilla. El equipo de Customer Center realizó varios viajes a Bogotá durante 2023 y han transportado más de 600 kilos de material que entregó personalmente a los chicos y chicas de Benposta. La ropa, calzado, material deportivo y material educativo, ha sido recaudado y donado por la ONG Mano a Mano y por todas las personas que forman el equipo del Customer Center.
- Nacho Coya empezó a trabajar en Iberia en 1999, actualmente es comandante de A330 en la operación de LEVEL, y desde sus inicios en Iberia es colaborador y socio de la Fundación Sepla–Ayuda. El fin de semana de los días 30 de junio, 1 y 2 de julio llevó a cabo un Ultraman solidario, un triatlón de larga distancia que consiste en 10 km a nado, 430 km en bici y 84 km corriendo. En total, Nacho completó 524 km de solidaridad a lo largo de estos tres días recorriendo la geografía madrileña. Este Ultraman solidario consiguió recaudar 15.776€ que la Fundación Sepla–Ayuda entregó lo recaudado a tres comedores sociales de Madrid.

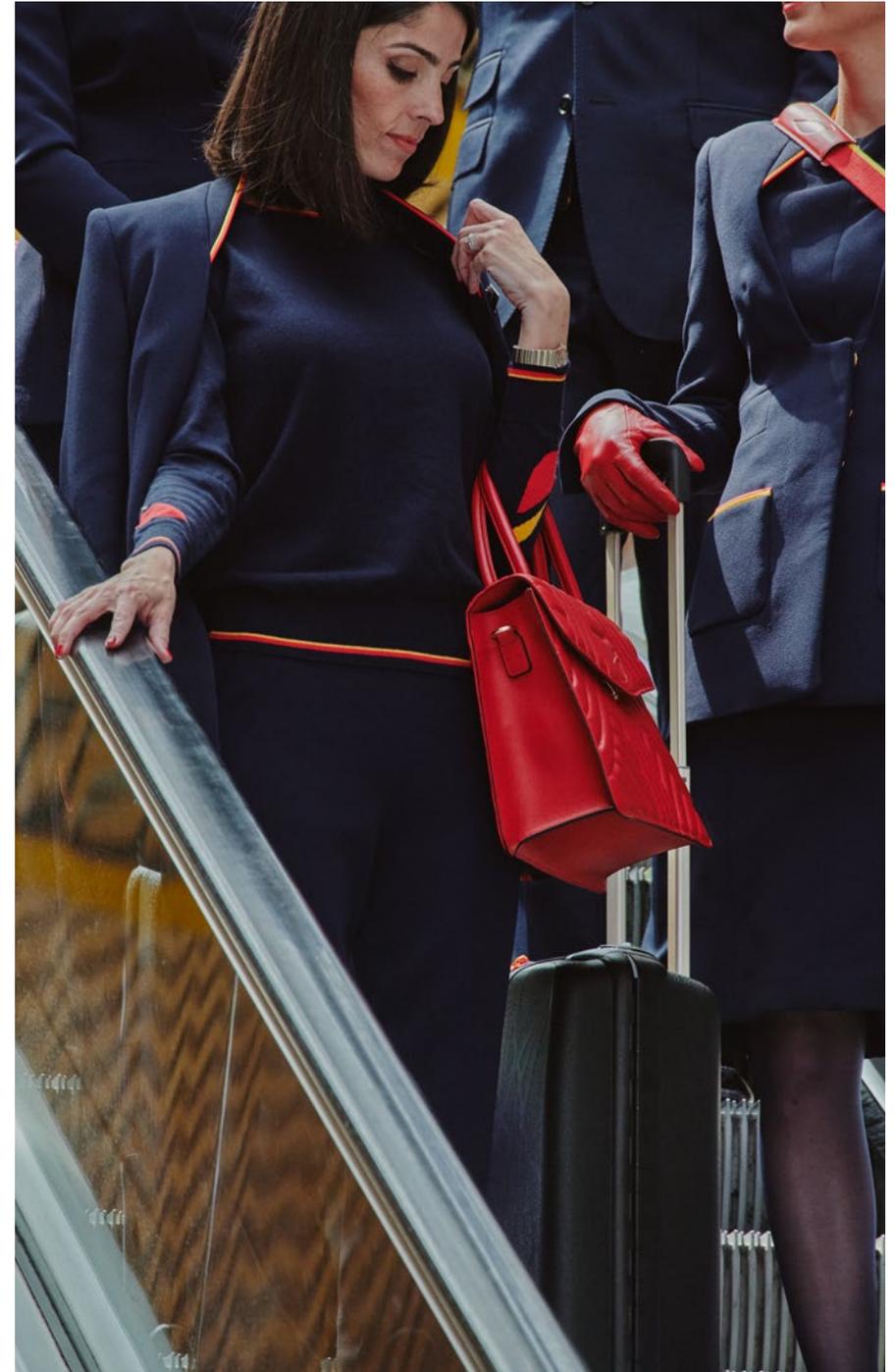
Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

- Proyecto de reutilización y reciclaje de uniformes con un fin social. En el mes de junio de 2022 Iberia estrenó nuevos uniformes diseñados por Teresa Helbig para su personal de cabina de pasajeros y los empleados del aeropuerto de Madrid. En paralelo a este estreno, la compañía lanzó 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, proporciona empleo a personas con discapacidad de Envera. Los empleados depositan voluntariamente sus antiguas prendas en los contenedores habilitados, que Envera recoge y clasifica para ser donadas o transformadas en otros materiales. El 80 % de las prendas del uniforme anterior de Iberia tendrán una segunda vida a través de donaciones solidarias que contribuyan a mejorar la vida de personas vulnerables y refugiados. En concreto, se están destinando a proyectos sociales en España de Cruz Roja, Cáritas Diocesana, CEAR, Mensajeros de la Paz, Fundación Hospital San José, Mundo Justo y Fundación Atenea; y programas de cooperación internacional al desarrollo de AUDE, Equipo Vicente del Bosque de Senegal, Hombre Nuevo Tierra Nueva, Voluntarios por África, Humana Fundación Pueblo para Pueblo y la ONG de los empleados de Iberia Mano a Mano.





El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto de los derechos humanos



En Iberia escuchamos de forma activa a nuestros clientes, lo que nos permite mejorar su experiencia de viaje y construir una relación estable, basada en la confianza.

Transporte de pasajeros

Dos mil veintitrés ha sido un gran año para nuestros clientes.

Premios y reconocimientos.

- Recibimos el premio de Mejor Marca en Experiencia de Cliente 2023 de la décima edición de los Premios DEC, en reconocimiento al trabajo que hemos realizado para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- Onboard Hospitality Awards nos entregó el tercer premio al Concepto de Cabina 2023, por el diseño de las nuevas cabinas del A350 Next.
- Además, Skytrax publicó su ranking Top 100 de aerolíneas donde nos sitúan en el puesto número 14. En 2012 ni siquiera entramos en la lista, pero a lo largo de los últimos años hemos ido subiendo posiciones hasta conseguir este magnífico resultado. Con esta posición nos colocamos entre las mejores compañías aéreas del mundo, lo que conlleva la responsabilidad de mantener el más alto nivel de servicio a nuestros clientes.
- En el último trimestre del año la auditora Skytrax analizó minuciosamente nuestro producto y servicio para evaluar el manteniendo de categoría de “aerolínea de cuatro estrellas”. La auditoría consistió en una evaluación de 24 vuelos, tanto de largo como de corto y medio radio, donde se analizaron más de 1.400 puntos de la experiencia de viaje de nuestros clientes. El buen resultado de la auditoría es fruto del trabajo que llevamos realizando durante estos últimos años: la transformación del servicio a bordo en todas las cabinas, las mejoras en la calidad de nuestra oferta gastronómica, de nuestros vinos, nuestra nueva flota, las mejoras en los aeropuertos, en los canales digitales, en nuestras salas VIP y, por supuesto, en la atención ofrecida por nuestra tripulación a nuestros clientes. Todo ello nos posiciona como una de las mejores compañías aéreas del mundo. El reporte que hemos obtenido es muy extenso e identifica algunas oportunidades de mejora, que se irán analizando y trabajando con cada área.



Nuestro índice de recomendación (NPS).

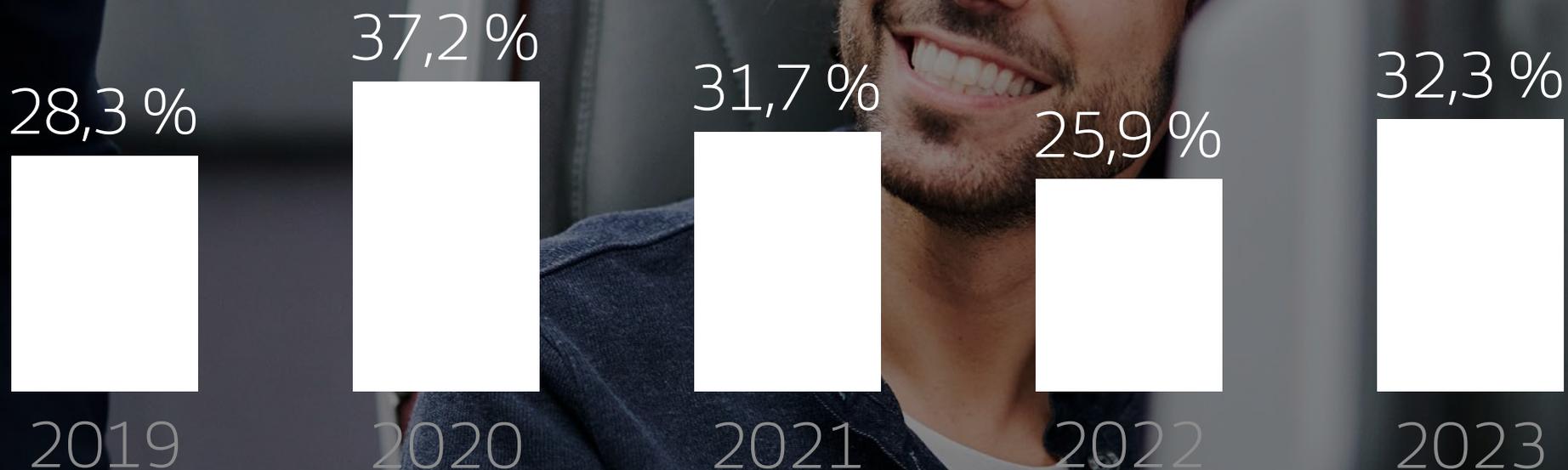
El NPS (*Net Promoter Score* o índice de recomendación) es nuestro principal indicador en cuanto a experiencia de cliente. Nos sirve para hacer seguimiento diario de cómo está funcionando el servicio, detectar inconsistencias y realizar una mejora continua de nuestro producto. En 2023 se consiguieron datos récord: en agosto alcanzamos el mejor NPS histórico de los últimos años (solo por detrás de 2020, año de múltiples restricciones por Covid y con un volumen bajo de pasajeros, por lo que se trata de un año excepcional).

Las huelgas generalizadas en Europa durante el mes de marzo afectaron a la satisfacción de nuestros clientes de corto y medio radio y a nivel global, pero desde entonces el NPS se ha mantenido en valores por encima de los 30 puntos porcentuales.

Esta subida significativa del NPS se ha conseguido gracias, principalmente, a:

- La mejora en el servicio global a partir de junio en clase Business.
- La transformación del servicio de la clase Turista de largo radio.
- La incorporación a la flota de nuevos aviones A350 Next.
- La mejor experiencia generalizada en los aeropuertos.
- “*Todo Empieza Conmigo*”, la formación enfocada en el cliente para todos los equipos de la compañía.

Evolución del NPS¹.



Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos

¹ 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?”. Se mide 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.

Puntualidad

Comparativa General
2022 vs 2023





Puntualidad de salida 2023.

La puntualidad de los vuelos de largo radio en 2023 ha sido 1,8 puntos porcentuales superior a la de 2022, mientras que en los vuelos de corto radio hemos estado por debajo del año anterior y de nuestro objetivo del 90 % (-0,7 puntos porcentuales), que ha venido marcado por incidencias como huelgas, restricciones del espacio aéreo o regulaciones por DANA meteorológicas.

88,6 %



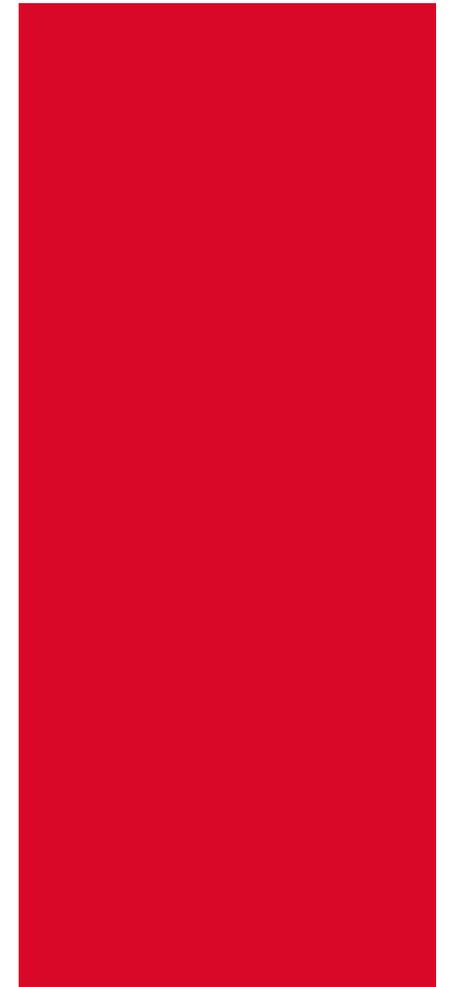
Red

85,9 %



Largo radio
(3,9 pp por encima del objetivo de 82 % anual)

89,3 %



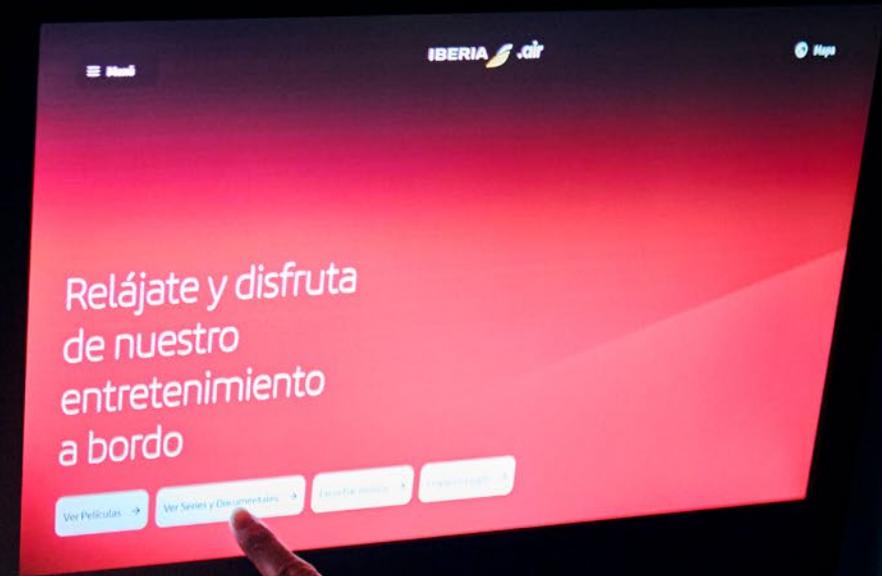
Corto/medio radio
(-0,7 pp por debajo del objetivo de 90 % anual)

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos



Durante 2023 hemos continuado con la transformación de nuestro producto, más moderno, más personalizado y sostenible, tanto en tierra como en vuelos.



Mejoras en nuestros productos y servicios.

Más ventajas para nuestros clientes Iberia Plus.

Seguimos mejorando la propuesta de valor para nuestros clientes más fieles. En 2023, entre otras mejoras, lanzamos la opción de subida de clase (o “*upgrade*”) a cabina Business con Avios y la posibilidad de hacerlo de forma *online* para clientes Iberia Plus Platino, Infinita e Infinita Prime. Además, estrenamos el nuevo servicio de atención integral para los titulares Iberia Plus Plata.

En tierra.

- Facturación exclusiva para los clientes *Emerald* en el aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid–Barajas. En la zona de facturación Business se han dedicado varios mostradores exclusivos para la atención personalizada para los titulares de tarjetas *Emerald* de oneworld (Iberia Plus Platino, Infinita, Prime y Singular de Iberia). Igualmente, se ha habilitado en la Sala Premium Lounge Dalí un acceso diferenciado para estos clientes en horas punta.
- Nueva señalización en aeropuertos. A lo largo de 2023 se diseñó un nuevo manual de señalización en aeropuertos para favorecer que nuestros clientes puedan identificar la marca Iberia en cualquiera de nuestros destinos. Los nuevos soportes modulares se adaptan a los diferentes usos que se requieren en cada aeropuerto.
- Información sobre conexiones. Hemos mejorado y ampliado la información que se ofrece al cliente en conexión, a través de los diferentes canales de comunicación (email y WhatsApp). En Madrid, como *hub* de referencia, y en otros aeropuertos de nuestra red, queremos asegurarnos de que el cliente tenga una experiencia satisfactoria en su tránsito por el aeropuerto. Hemos incluido en nuestra web, iberia.com, una página específica con información sobre los principales aeropuertos.

En vuelo.

- Sistema de entretenimiento a bordo. Iberia dispone de un sistema de entretenimiento en toda su flota de largo radio que incluye las últimas novedades de películas de Hollywood, cine español, europeo e internacional, series, programas de televisión y documentales, deporte y programas de viajes. Además, siguiendo las tendencias, en junio incorporamos en el sistema de entretenimiento podcasts de Sonora, una plataforma de audio español con vocación de transformar la manera de disfrutar del audio. Estos podcasts narran historias de libros o películas famosas interpretados por actores de cine y profesionales del mundo de la cultura.
- Press Reader es la herramienta de prensa digital con la que nuestros clientes pueden disfrutar a bordo más de 7.000 periódicos y revistas de forma gratuita. Los contenidos se pueden descargar desde 24 horas antes de la salida del vuelo para leerlos durante el viaje. Este servicio también está disponible en las Salas Premium Lounge de Iberia. Además, con esta iniciativa conseguimos reducir el uso de papel y por tanto reducimos también la generación de residuos.
- Iberia wifi. En 2023 hemos seguido mejorando nuestra conectividad durante el vuelo y ya tenemos este sistema instalado en más del 90 % de la flota de Iberia. Ofrecemos dos maneras de disfrutar del wifi: por un lado, la mensajería gratuita durante todo el vuelo para los clientes que pertenecen al programa Iberia Plus y para aquellos que viajan en cabina Business; y, por otro lado, el servicio de Internet de pago para navegar y acceder al correo electrónico o enviar mensajes.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

- **Gestión digital de la experiencia de viaje.** Con el objetivo de hacer el viaje cada día más fácil y accesible, Iberia ha creado una herramienta digital para que el cliente pueda “gestionar su experiencia cómo y dónde quiera”. A través de un único enlace, se puede obtener información relevante para el viaje: estado de los vuelos en tiempo real, comprobar las puertas de embarque en el aeropuerto de salida, gestión de reservas en caso de incidencia, consultar el menú ofrecido a bordo, la carta del servicio de Gastrobar y Pre-order, acceder al Club del vino, informarse sobre las películas, series, música y otros contenidos del sistema de entretenimiento, así como descargarse la prensa digital o conocer cómo adquirir los paquetes wifi para navegar por internet una vez a bordo. Además, cuenta con el asistente virtual o *chatbot* que ayuda a resolver cualquier duda. En la zona de facturación del aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas se colocaron carteles con el QR para facilitar el acceso a este nuevo espacio digital y también se incorporó en las bandas de papel de los edredones, mantas y almohadas en aviones largo radio. Los clientes pueden acceder a esta aplicación en tierra o una vez a bordo sin necesidad de adquirir un paquete wifi de pago.
- **Menús digitales.** Toda la información de los nuevos menús está disponible en nuestros menús digitales. Todos nuestros clientes pueden consultar las opciones de menú disponibles para su vuelo con hasta 12 días de antelación. También pueden consultar esta información una vez a bordo, a través del portal wifi de Iberia sin necesidad de comprar un paquete de navegación.
- **Novedades en el servicio a bordo.** En el mes de junio estrenamos una nueva propuesta gastronómica renovada en toda la red de destinos y en todas las cabinas, con un especial foco en nuestros vuelos de largo radio. Junto con nuestro proveedor de *catering* en Madrid, Do&Co, hemos trabajado en unos nuevos menús, en los que la calidad es protagonista, y además, hemos incrementado el número de servicios que ofrecemos.

- **Más sostenibles.** Como parte de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, todo el servicio a bordo se ha diseñado y ajustado para reducir los plásticos de un uso, incrementar el reciclaje donde es posible y reducir la cantidad de desperdicio por vuelo. Aún nos queda mucho trabajo, pero este año hemos puesto en marcha estas, entre otras acciones.

Reducimos los plásticos en 11.700 kgs:

- Hemos reemplazado los envoltorios de plástico de los tapones de oídos del neceser de Business y Turista Premium por papel.
- Sustituimos los envases de plástico de la mantequilla de Business por un material compostable.
- Hemos dejado de ofrecer el salero y pimentero de plástico en la cabina de Business de corto y medio radio.

Además:

- En los aseos se han colocado botes de jabón reutilizables que se rellenan y que además llevan incorporado un ambientador. De esta forma, mejoramos la experiencia de nuestros clientes y evitamos el consumo de plástico de un solo uso.
- Llevamos pajitas de papel que ofrece la tripulación para minimizar el uso del vaso de plástico.
- Cuando hay excedente de alimentos frescos a bordo, la tripulación ofrece la posibilidad de repetir menú a los clientes de largo radio en las cabinas de Turista y Turista Premium.



- En la cabina de Turista de largo radio utilizamos cubiertos de metal que han sustituido a los que llevábamos hasta ahora, desechables y de un solo uso. Si bien los cubiertos de madera pueden parecer ecológicos a primera vista, contribuyen a la deforestación y tienen una vida útil limitada. Al cambiar a cubiertos de metal, no solo reducimos el desperdicio, sino que también garantizamos que nuestros clientes tengan una experiencia gastronómica duradera y de alta calidad.
- A partir del último trimestre de año, estamos utilizando servilletas de papel reciclado 100 %.
- Con el fin de reducir el desperdicio de comida, Iberia lanzó en 2022 su nuevo servicio de “pre order”. A lo largo de 2023 hemos mejorado este servicio para lograr que cada vez más clientes elijan su comida antes del vuelo y así cargar justo lo que se va a consumir y evitar el desperdicio.

Más allá de nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental, Iberia está profundamente implicada en diversas causas sociales. Ejemplo de este compromiso es nuestra colaboración con Envera, una organización creada por empleados de Iberia hace ya más de 45 años, que tiene como propósito la integración social y laboral de personas con discapacidad. Envera proporciona valiosos servicios a Iberia, entre los que se incluyen la manipulación de los neceseres que entregamos a nuestros clientes en vuelos de largo radio o los servicios de lavandería. En 2023 Envera jugó un papel crucial en la manipulación de nuestro nuevo juego de cubiertos, demostrando su experiencia y buen hacer.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y nuestro esfuerzo constante por mejorar la experiencia del cliente de una manera responsable con el medio ambiente y con la sociedad. Creemos firmemente que, al adoptar la sostenibilidad, podemos crear un futuro mejor tanto para nuestros clientes como para el planeta.

Reclamaciones.

La tasa de reclamaciones por cliente volado se ha incrementado un 11 % en 2023 respecto al año anterior. Para entender esto, tenemos que considerar que desde hace algunos años los clientes son más exigentes en los servicios que prestamos y reclaman más, además de algunas incidencias no previstas que se produjeron a lo largo del año. En cuanto a los tiempos de respuesta, el tiempo medio de gestión ha sido de 6'4 días, muy similar al tiempo de respuestas de 2022 (a pesar del incremento en el volumen de reclamaciones).

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Investigación para mejorar la experiencia viaje de personas con discapacidad¹.

En 2023, los equipos de Experiencia Cliente, Transformación e Impacto Social de Iberia iniciaron un análisis en profundidad para la mejora de experiencia de clientes con discapacidad física, intelectual, cognitiva, visual y auditiva con los siguientes objetivos:

- Identificar los puntos de mejora en todas las fases del viaje, para cada uno de los grupos de discapacidades.
- Conocer las mejores prácticas en accesibilidad.
- Dimensionar y priorizar las acciones a implementar, creando un plan de acción de mejora continua.

Para elaborar el análisis se realizaron entrevistas a personas con discapacidad y a sus familiares o tutores de diferentes organizaciones: Iberia, Envera, Comité Paralímpico Español, Fundación ONCE, Fundación Juan XXIII y Confederación Española de Autismo. En las entrevistas se identificaron áreas de mejora, muchas de ellas también comunes a nuestros clientes más mayores.

Con los resultados del análisis se realizó una sesión de trabajo con un grupo de trabajadores de Iberia de todas las áreas, para identificar puntos de mejora, y definir y priorizar las iniciativas a implementar.

Enlaces de interés

1 [Teresa Perales](#)



Servicios aeroportuarios

En 2023, Iberia Airport Services atendió a más de 150 aerolíneas clientes, que abarcan todos los modelos comerciales de la industria: sector *low cost*, *legacy*, touroperadores, cargueros, operación chárter y aviación privada entre otros. Las máximas que se persiguen son la seguridad y la puntualidad, principios básicos en la prestación de servicios de *handling*. Iberia Airport Services complementa dichos aspectos con una atención personalizada para cada aerolínea, adaptando los servicios que prestamos a los requerimientos de cada una de ellas en los servicios de facturación, embarque, rampa, limpieza y asistencia frente a retrasos y contingencias.

Desde el equipo comercial se mantiene un contacto directo con cada aerolínea las 24 horas, para atender cualquiera de sus necesidades y liderar la mejora continua en los servicios. Medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes de manera recurrente con encuestas mensuales en cada aeropuerto, que permiten a los equipos operativos implantar mejoras en los procesos aeroportuarios principales. Además, con carácter anual, recibimos el *feedback* de los directivos de cada compañía sobre su experiencia con los servicios prestados de manera global, relativa no solo a la operación, sino también en aspectos transversales relativos a la seguridad operacional, equipos tierra, atención a pasajeros, gestión comercial, áreas de soporte *back office*, sostenibilidad e innovación.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos



Mantenimiento aeronáutico

Convertirnos en un centro de excelencia para el sur de Europa en cuanto a servicios de mantenimiento aeronáutico para aerolíneas de todo el mundo, en formación y, por supuesto, en atención al cliente, es una de nuestras máximas. Con este objetivo, cada año buscamos la manera de avanzar y mejorar en nuestras actividades basándonos en la respuesta de nuestros clientes.

Para poder recopilar sus necesidades y requerimientos, tenemos todo dispuesto para escucharlos de forma activa a través de nuestro equipo comercial que está en contacto directo y diario con cada cliente, un servicio adicional de 24 horas los 7 días de la semana para medir la calidad y garantías, además de nuestra encuesta anual "La voz del cliente" o "*Voice of the customer*". Gracias a estos canales conseguimos abarcar las comunicaciones necesarias con nuestros más de 100 clientes (incluyendo todas las compañías del Grupo IAG, fabricantes y la industria en general) y darles así el servicio de calidad y seguridad, de acuerdo con nuestros altos estándares de excelencia.

Para Iberia Mantenimiento es fundamental trabajar mano a mano con clientes, proveedores y autoridades. Juntos aprendemos diariamente cómo hacer más eficientes los procesos, los analizamos y estudiamos minuciosamente y construimos políticas, manuales y procesos, siempre con un foco claro de calidad y seguridad.

Más de 95 años de experiencia en el sector demuestran nuestro afán continuo de progreso y superación, y siempre con la autoexigencia de hacerlo siguiendo con los más altos estándares de calidad y seguridad, combinados con un enfoque comercial flexible y competitivo. Todo esto no sería posible sin una hoja de ruta estratégica centrada en nuestros clientes y el talento de nuestro equipo, formado por más de 2.100 personas altamente cualificadas. Estos dos pilares nos empujan a superarnos y orientarnos en cómo perfeccionar nuestros servicios.

La sostenibilidad juega un papel clave dentro nuestra estrategia y apuesta por el crecimiento sostenible y eficiente a largo plazo. La implantación y consolidación de iniciativas de desarrollo sostenible aplicadas en todas las áreas de Iberia Mantenimiento son nuestra mayor apuesta para lograrlo.



El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto de los derechos humanos



Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

**La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos**



En Iberia, además de comprometernos con un transporte seguro, de personas o mercancías, trabajamos para lograr el bienestar de las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad.

Más allá del impacto social que genera la propia actividad de la compañía en términos de empleo y riqueza (más de 160.000 puestos de trabajo en España están relacionados directa o indirectamente con la actividad de Iberia; y generación de forma directa, indirecta e inducida de más de 9.300M € al PIB español, según un informe de PricewaterhouseCoopers), Iberia se preocupa por generar un impacto social positivo y colabora activamente con distintas ONG en proyectos que se detallan a continuación. Además, con el objetivo de medir el impacto que Iberia genera en los países donde opera entre 2022 y 2023 hemos realizado un estudio de impacto económico, social y medioambiental en las rutas de Buenos Aires, Lima, Ciudad de México, Bogotá y Miami, y lo estamos ampliando al resto de rutas internacionales de Iberia.



Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión

La evolución de la sociedad en las últimas décadas ha dado lugar a que potenciar la diversidad, la equidad y la inclusión se convierta en un objetivo fundamental para las empresas. En este escenario, las políticas de diversidad, equidad e inclusión (DE&I) se han convertido en la llave para “no dejar a nadie atrás” y en el resorte que garantiza la sostenibilidad de cualquier negocio.

En Iberia somos muy conscientes de este hecho desde hace tiempo. Así, en enero de 2023 presentamos nuestro Plan de Diversidad, que retoma acciones interrumpidas durante la pandemia con el propósito de dar continuidad a nuestro compromiso con las iniciativas DE&I y potenciar el desarrollo de una cultura más diversa e inclusiva en nuestra organización. Además, nuestro Plan de Diversidad se ha rediseñado bajo un nuevo enfoque estratégico cuyo alcance va más allá del género, y abarca a otros grupos como generacional, cultural (nacionalidades), LGTBQ+ y personas con discapacidad.

Envera es una entidad sin ánimo de lucro fundada hace 46 años por empleados de Iberia padres y madres de personas con discapacidad intelectual, que atiende cada año a cerca de 5.000 personas con discapacidad y a sus familias, que da trabajo a más de 800 de ellas en sus centros especiales de empleo y prepara a más de 300 deportistas (pertenecen a *Special Olympics*), y que tiene el apoyo de más de 250 voluntarios.

En Iberia estamos especialmente comprometidos con la integración social y laboral de las personas con discapacidad. Apoyamos la labor de Envera desde sus inicios y trabajamos por dar la mejor atención a nuestros clientes con necesidades especiales. Con el lanzamiento de este nuevo Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión queremos que los empleados con algún tipo de discapacidad se sientan plenamente integrados. El grupo de personas con discapacidad cuenta con más de 30 embajadores, empleados voluntarios de todas las áreas que nos están ayudando a identificar e impulsar acciones que consigan visibilizar, sensibilizar y tengan un impacto positivo para las personas con discapacidad, tanto empleados como clientes.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Iberia y Envera

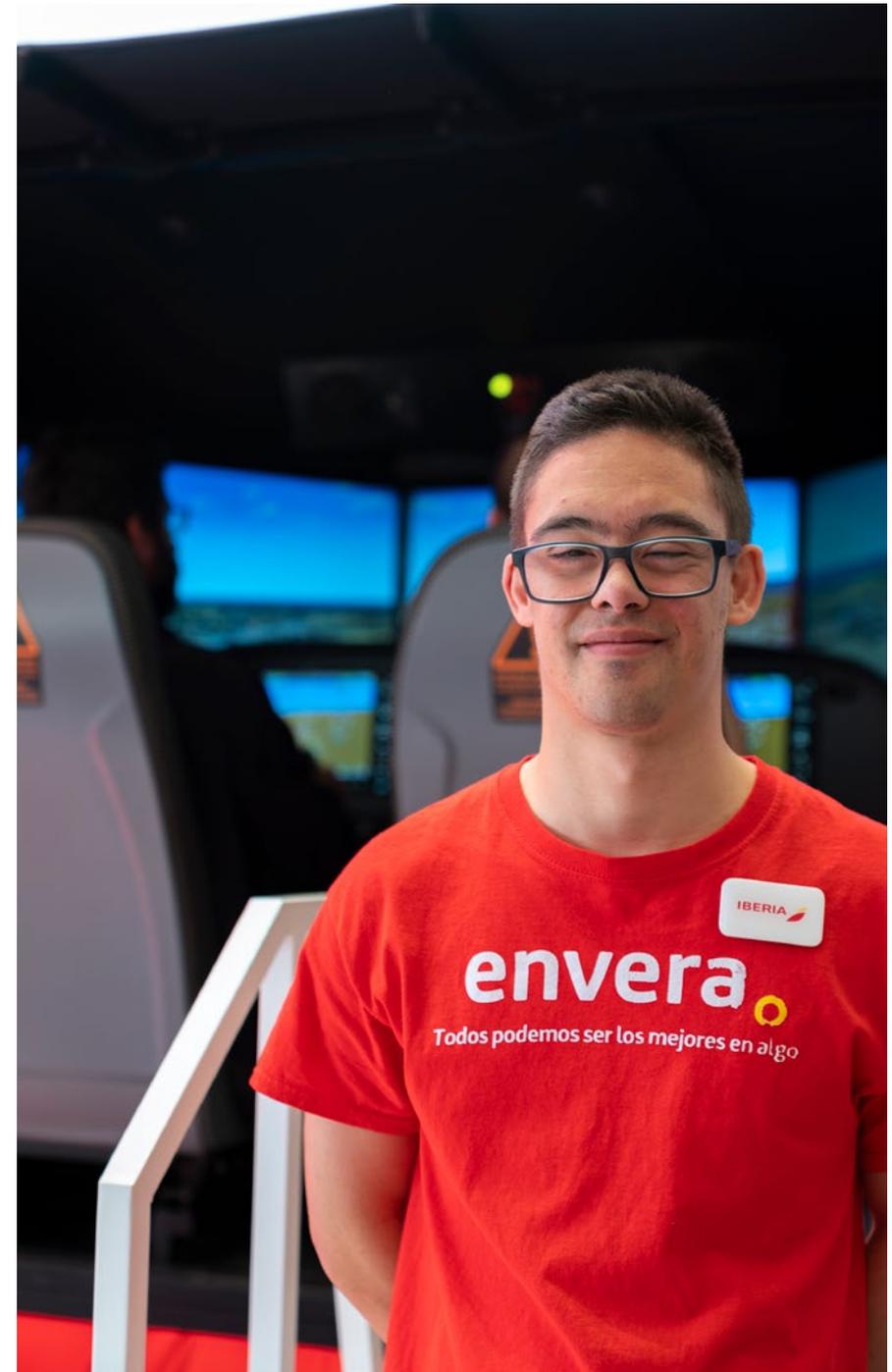
2023 ha sido un año de gran actividad de Envera con Iberia. Una de las principales áreas de trabajo ha sido la de la sensibilización. Para ello, a lo largo del año Envera ha organizado programas pedagógicos y de voluntariado social corporativo a medida en su Centro Integral de la Discapacidad ubicado en Colmenar Viejo (Madrid), donde ha recibido a un total de 276 empleados de Iberia en distintas jornadas.

También en 2023 Envera ha colaborado con Iberia en su proyecto de investigación para mejorar la experiencia de viaje de las personas con discapacidad, en actividades de consultoría sobre formación, experiencia de viaje de personas con discapacidad y accesibilidad de la web de Iberia.

Además, Envera participó en las jornadas de Iberia en familia 2023, un evento donde los empleados pudieron mostrar a sus familiares y amigos cómo son las instalaciones de la compañía y también compartir con ellos lo que significa trabajar en Iberia, con su Radio Terrícola, la huerta Envera y artesanía del Centro Ocupacional.

Por otro lado, Iberia ha colaborado con el Calendario Solidario Envera 2024 en el que los protagonistas son personas con discapacidad intelectual de Envera que aparecen junto a aeronaves históricas de la aviación española, hasta el último Airbus A350, el avión de última generación más modernos de la flota de Iberia.

Asimismo, empleados de Iberia colaboran como voluntarios dando apoyo a las actividades del Centro Ocupacional de Envera, proponiendo iniciativas y actividades para las personas con discapacidad y sus familias, o acompañando el envío de material humanitario a los proyectos con los que Envera colabora fuera de España.





Reconocimiento al compromiso de Iberia con las personas con discapacidad

El 15 de diciembre de 2023 celebramos un día muy especial. Envera otorgó a Iberia, durante un evento que tuvo lugar en la sede de Iberia, el sello *disfriendly* por la implicación de la compañía en la mejora de experiencia cliente de personas con discapacidad y por la excelencia en la inclusión.

Como complemento a este reconocimiento, se presentó durante el acto el calendario solidario Envera 2024 que protagoniza Iberia y la Fundación Infante de Orleans. Un recorrido junto a las personas de Envera por la historia de las antiguas aeronaves del museo de la FIO hasta el A350, un modelo de eficiencia y sostenibilidad.

Además, durante el evento estuvo amenizado por la orquesta sinfónica Cruz-Diez (25 músicos emigrantes venezolanos unidos por la superación y el amor a la música), acompañados por la concertista de castañuelas Teresa Laiz.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Compromiso con la sociedad

Iberia es consciente de la importancia de generar un impacto positivo en las comunidades donde desarrolla su actividad. Por eso, colabora con entidades sociales que promueven el desarrollo y bienestar de comunidades en riesgos de exclusión de España y de los destinos donde opera la compañía.

Filantropía, colaboración con ONGs.

En la actualidad, Iberia trabaja con más de 20 organizaciones sociales que trabajan en España y los países donde opera la compañía. Estas entidades del tercer sector enfocan sus esfuerzos en promover la inclusión de las personas con discapacidad, el desarrollo y la inclusión social de los colectivos en riesgo, y en el trabajo con la infancia desfavorecida.

Para este fin, Iberia pone en disposición su flota y plantilla para el traslado de las personas beneficiarias y trabajadores de estas organizaciones, y la participación de sus empleados a través de actividades solidarias y de voluntariado.

- Iberia colabora con la ONG **Mano a Mano**, fundada en 1994 por empleados de Iberia, en el traslado de niños que requieren un tratamiento médico urgente lejos de sus casas, facilitando el transporte de carga de ayuda humanitaria, y apoyando proyectos como el "Aula Iberia" en Guatemala, escuela orientada a promover la inserción laboral dentro de la comunidad de Los Tunayes, en San Martín Jilotepeque, única escuela de secundaria de esta región rural; o "Benposta Nación de Muchachos" en Bogotá, una comunidad educativa y de apoyo a la infancia desfavorecida y en riesgo de exclusión.

- La Fundación **Sepla-Ayuda** y la ONG **Aviación Sin Fronteras**, son otras dos organizaciones muy ligadas a Iberia, y que también reciben el apoyo de la compañía para desarrollar proyectos de educación en países de África y América Latina, vinculados a la salud infantil, e integración.
- Desde 2001 Iberia apoya la misión de **Make-A-Wish-Spain** como transportista oficial, y en este tiempo más de 300 niños con enfermedades graves han hecho realidad sus ilusiones junto a sus familias. De esta forma, logran que los pequeños superen emociones negativas, como el miedo, la angustia o la soledad, y se transformen en vitalidad y energía, contribuyendo en su resiliencia.
- 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.



Organización Nacional de Trasplantes.

Iberia colabora con la Organización Nacional de Trasplantes (ONT) de forma desinteresada, haciendo posible que los órganos lleguen a tiempo a su destino y se salven vidas.

Los órganos transportados en estos vuelos son hígados y riñones, que son los que tienen un mayor tiempo de isquemia o plazo desde que se extraen del donante hasta que son implantados en el receptor.

Desde 2013 se han trasladado más de 800 órganos en aviones del Grupo Iberia, labor que no sería posible sin la colaboración y el compromiso de los empleados de la compañía que trabajan en coordinación con AENA.

El avión de Iberia con matrícula EC-OAY, lleva en su fuselaje el nombre de Organización Nacional de Trasplantes, nombre que tiene una importante simbología para la aerolínea.

ACNUR.

Iberia ha firmado un convenio de colaboración con la Agencia de la ONU para los Refugiados que facilitará el traslado a España de manera gratuita de personas refugiadas y sus familias con el objetivo de promover soluciones y contribuir a reconstruir sus vidas. Estos traslados se realizarán en el marco de los procesos legales o programas e iniciativas institucionales establecidas para ello.

Este acuerdo contribuirá a salvaguardar el derecho universal a la unidad familiar del que no disfrutaban millones de personas refugiadas y desplazadas que se han visto forzadas a huir de sus hogares por la guerra y la persecución, y que han quedado separadas de sus familias.

El convenio de colaboración ha sido rubricado por Sophie Muller, representante en España del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, y María Jesús López Solás, Directora Comercial y de Desarrollo de Red y Alianzas de Iberia. “Estamos muy orgullosos y emocionados de poder colaborar con ACNUR en su objetivo de ayudar a las personas refugiadas y desplazadas a reconstruir su vida. Este acuerdo se enmarca en la estrategia de Iberia de apoyar el impacto social y responde a nuestro propósito de conectar a personas por el mundo generando prosperidad”, ha dicho López Solás. Por su parte, la representante en España de ACNUR ha celebrado que “gracias a este acuerdo vamos a hacer posible que los refugiados se unan con sus familias y encuentren soluciones duraderas”.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto
por los derechos humanos

Solidaridad de nuestros clientes: UNICEF y Avios solidarios

En Iberia somos conscientes que la solidaridad de nuestros clientes puede expandir nuestros impactos en la sociedad. Por eso, hemos puesto a su disposición programas en los que su contribución puede marcar la diferencia. Uno de ellos es la colaboración con UNICEF, que se remonta a hace más de una década.

Iberia fue la primera aerolínea en activar el sistema de micro donativos a favor de UNICEF en la compra *online* de billetes en todo el mundo. Al adquirir su billete en *iberia.com*, los clientes tienen la opción de apoyar las labores de vacunación infantil de UNICEF donando entre 3 y 20 euros. Esta alianza ha permitido el aprovisionamiento de vacunas rutinarias e insumos para programas nacionales de inmunización infantil en Afganistán, Angola, Chad, Cuba, República Democrática del Congo, Nigeria, Paquistán, Sudán del Sur y Yemen. Además, ayuda a la formación de profesionales sanitarios y al desarrollo de campañas para promover la inmunización. Las provisiones acumuladas a lo largo de estos más de 10 años superan los 1,3 millones de euros.

Por otra parte, Iberia también pone a disposición de sus clientes el programa *Avios Solidarios*. Esto permite que los clientes registrados en Iberia Plus puedan donar sus puntos Avios a nueve organizaciones que trabajan por la salud infantil, la infancia desfavorecida, la integración de colectivos en riesgo de exclusión o cooperación al desarrollo, entre otros. Esta acción tiene un gran impacto en las entidades sociales porque permite cambiar los Avios por billetes de vuelo y transportar a sus beneficiarios y trabajadores.

Los clientes de Iberia donaron en 2023 más de 30 millones de *Avios solidarios* que equivalen a 2.000 vuelos de ida y vuelta a ciudades como París, Roma, Berlín, Londres o Viena.

Las nueve organizaciones sociales que forman parte de *Avios solidarios*, son Fundación Aladina, Aviación Sin Fronteras, Ayuda en Acción, Envera, Fundación Integra, Mano a Mano, Fundación Sepla-Ayuda, 38 Grados y Save the Children.

A close-up photograph of a person's face, showing their nose and lips, and their hand with two rings. The background is a soft, out-of-focus grey.

Sensibilización

Somos conscientes de la capacidad de concienciación e influencia que tenemos sobre nuestros empleados y el resto de la sociedad frente a los problemas sociales actuales. Por eso ponemos en marcha iniciativas que promueven la sensibilización hacia estas situaciones.

Los consumidores miden, cada vez más, a las empresas por su impacto en la sociedad y en su entorno. La pandemia ha actuado de acelerador de este movimiento y, en los últimos años, todas las marcas se han visto desafiadas por su contribución a la sociedad. En este contexto, el 18 de mayo de 2023 Servimedia reunió a cuatro mujeres en su sede en Madrid para conversar sobre el "Impacto social de las empresas" y llevan a cabo su propósito. En esta conversación participaron la nadadora paralímpica, Sarai Gascón; la presidenta de la ONG Mano a Mano, Pilar Hernandis; la directora de comunicación de Envera, Virginia Ródenas; y la directora de sostenibilidad de Iberia, Teresa Parejo.

Hemos celebrado cuatro charlas de sensibilización y concienciación dentro del ciclo "Personas que inspiran", a las que asistieron más de 300 empleados. Dos de los ponentes de estas charlas han sido el deportista paralímpico español Gerard Descarrega, ganador de dos medallas en los Juegos Paralímpicos de verano, al que hemos nombrado Embajador Honorífico de uno de nuestros pilares de la estrategia de Diversidad, "Somos uno y diverso", y Víctor Gutiérrez, waterpolista español y padrino de la comunidad LGTBI+ de Iberia.

Charla contra la violencia de género. Dentro del Plan de Diversidad, Equidad e inclusión de Iberia y con motivo del Día Internacional contra la violencia de género, Iberia y Fundación Integra organizaron una conferencia para empleados de la aerolínea "Cómo identificar y actuar frente a la violencia de género", en la que se explicaron herramientas para afrontar este tipo de situaciones de la mano de una persona experta en estos temas de la Fundación Integra.

En el marco de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, Iberia colabora con la Fundación Integra desde 2016 con el objetivo de que mujeres víctimas de violencia de género y personas en riesgo de exclusión social puedan retomar las riendas de su vida a través de la inserción laboral.

Un viaje en buena compañía

El equipo, nuestros mejores embajadores

Los clientes, nuestra razón de ser

La sociedad, desarrollo y respeto por los derechos humanos

Derechos humanos y esclavitud moderna

IAG está tomando medidas para prevenir la esclavitud moderna dentro del Grupo y en todas sus cadenas de suministro y pide a sus proveedores que cumplan el Código de conducta para proveedores. Seguimos comprometidos a tomar medidas rápidas y contundentes si se identifica cualquier prueba relacionada con la esclavitud o el tráfico de personas en nuestra cadena de suministro empresarial.

IAG está tomando medidas para prevenir el tráfico de personas. Iberia y el resto de compañías operadoras del Grupo colaboran estrechamente con los gobiernos y los aeropuertos en los que operan para garantizar que cualquier sospecha de trata en nuestros vuelos se identifique, notifique y gestione adecuadamente. IAG también apoya la resolución de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) de 2018 que denuncia la trata de personas y reafirma el compromiso de hacer frente a este problema.

A person is silhouetted against a bright, hazy sunset sky, standing on a grassy hillside. The person is looking out over a vast, rolling landscape of green hills and valleys. The text "Un viaje más respetuoso con el medioambiente" is overlaid in white, sans-serif font across the center of the image.

Un viaje más
respetuoso con
el medioambiente

Los nuevos A350-900, A320, A321neo, aviones de última generación de la flota de Iberia, reducen el consumo de combustible y emisiones de CO2 en un 35 y 15 %.

SAF*

Apostamos por los combustibles sostenibles de aviación. Como parte del Grupo IAG, tenemos el compromiso de utilizar SAF en el 10 % de nuestros vuelos en el año 2030.

-11.700kg

Hemos rediseñado el servicio a bordo y con ello hemos reducido los residuos plásticos.

Certificación IEnvA

En 2023 conseguimos la certificación IEnvA (auditado por IATA) que reconoce el compromiso de la compañía para mejorar su comportamiento medioambiental.

Sensibilizamos a nuestros empleados en materia de sostenibilidad con un curso de "Sostenibilidad en la aviación".

100 % renovables

Toda la **energía eléctrica** que se consume en las instalaciones propiedad de Iberia procede de **fuentes 100 % renovables** (desde 2019).

Tenemos el objetivo de mejorar la eficiencia de nuestras operaciones al menos un 10 % en 2025, respecto a los niveles de 2019.

All4Zero

El primer **hub industrial de innovación tecnológica para alcanzar las cero emisiones netas en 2050**, en el que participamos junto con ArcelorMittal, Holcim y Repsol.

En diciembre de 2022 Iberia puso en marcha, junto con Getting Greener, la mayor planta de autoconsumo en techo de empresas o grupos del Ibex 35.

* SAF por sus siglas en inglés



Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible



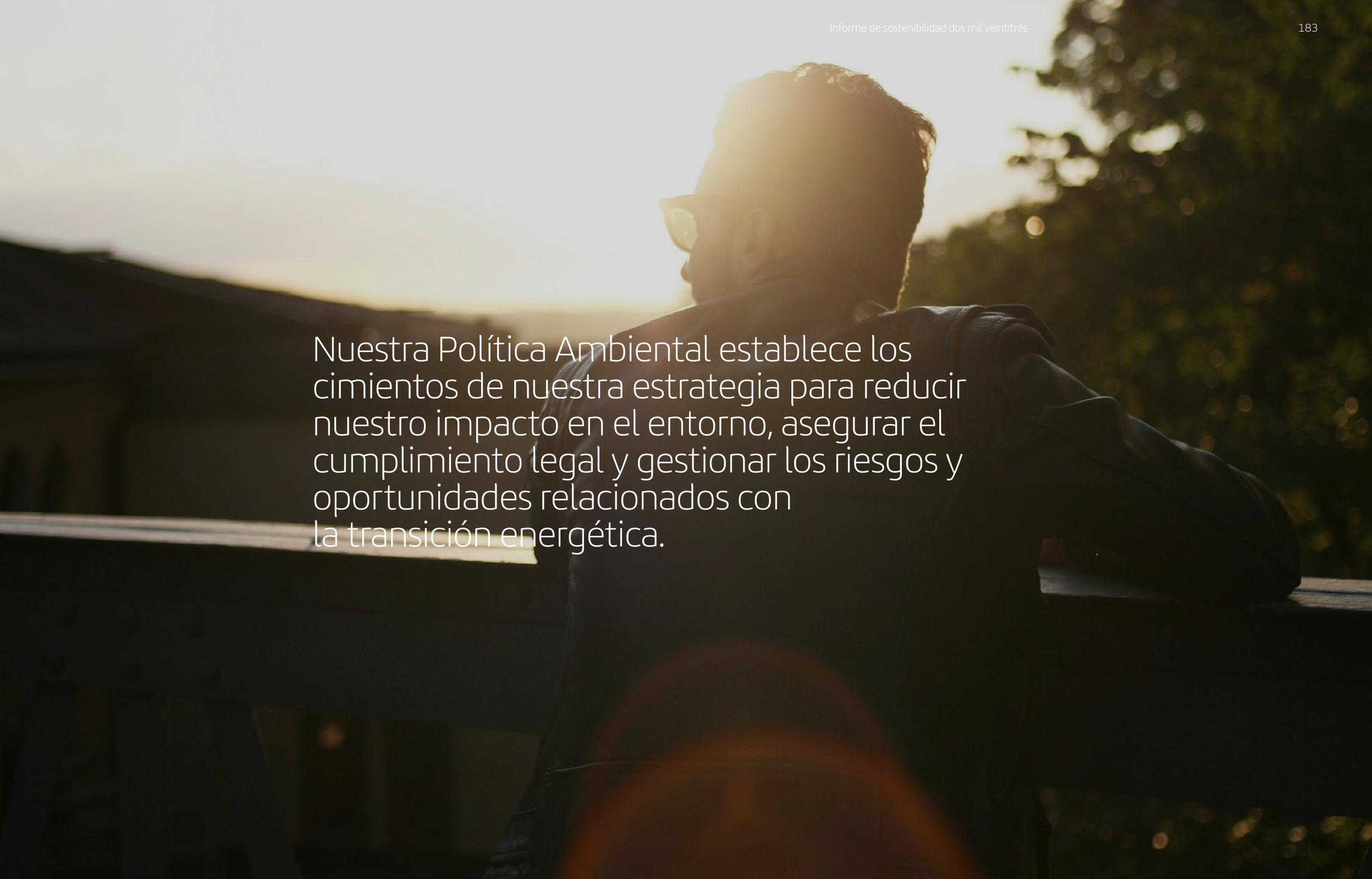
Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

A person wearing sunglasses is seen from the side, looking out over a body of water at sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright glow and silhouetting the person. The background shows a dark, silhouetted landscape with trees on the right.

Nuestra Política Ambiental establece los cimientos de nuestra estrategia para reducir nuestro impacto en el entorno, asegurar el cumplimiento legal y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la transición energética.



Renovación de flota

Iberia ha incorporado 63 nuevos aviones desde 2013, entre ellos los A350-900 y los A320 y A321neo. Estos aviones de última generación 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 buena operatividad de todos nuestros vuelos se centra en el fomento de las iniciativas de eficiencia de combustible 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, así como toda la fase de vuelo, despegue y aproximación. Además, se destacan otras iniciativas como las relacionadas con la reducción del peso del avión (butacas y carros (*trolleys*) más ligeros, eliminación de la prensa a bordo, el uso de *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, entre otras).

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 2023 no solo hemos recuperado nuestros niveles de eficiencia tras haber superado la pandemia, sino que se ha alcanzado una mejora de un **13 % respecto a 2019**. Además, para garantizar que cada año la empresa contribuya 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.

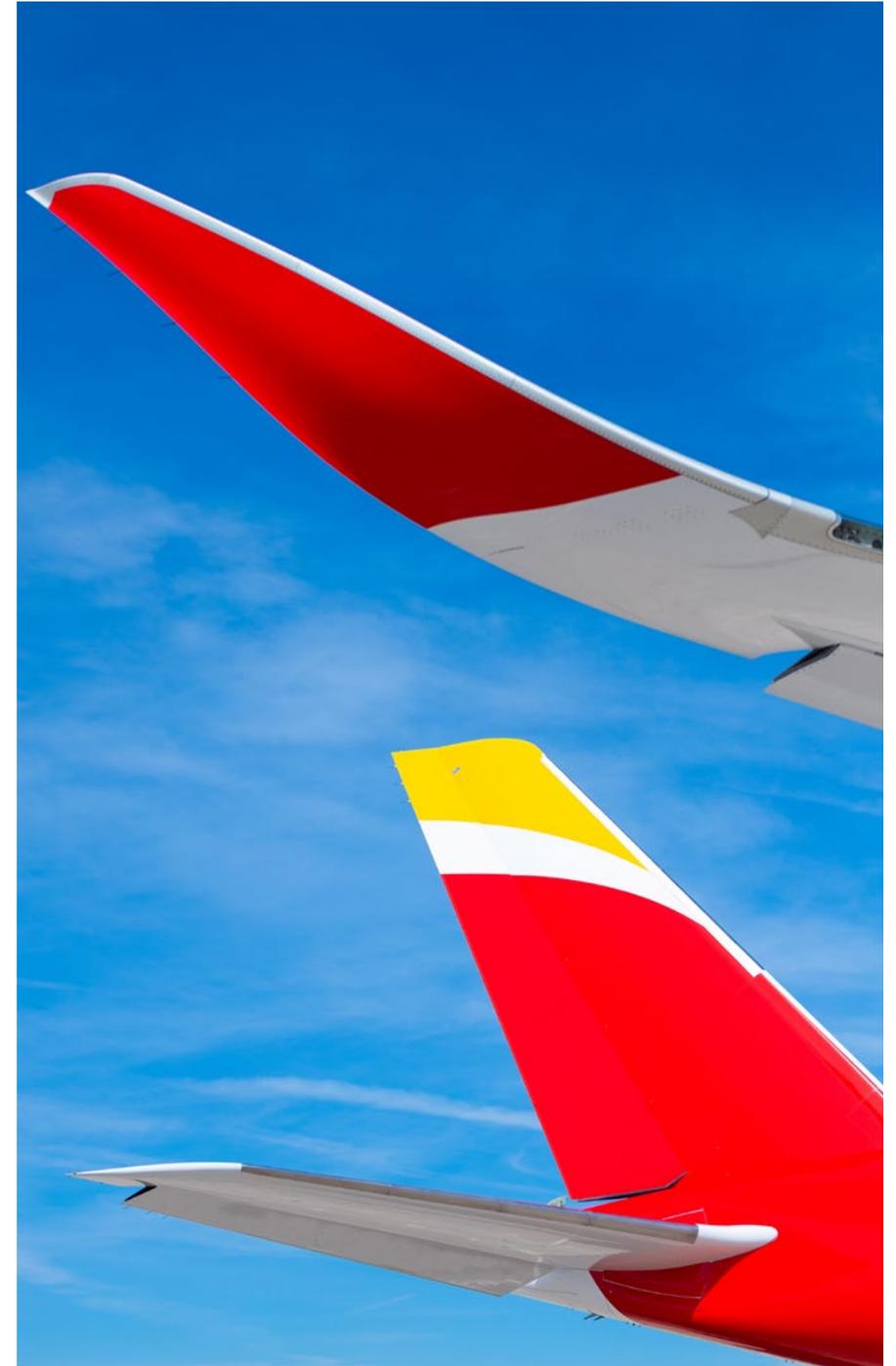
Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible



Mejora de operaciones

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 y 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:

Ejemplos de estas iniciativas son las de instalación de butacas de menor peso, o la carga de carros (*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 *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 óptimas. Gracias a todas estas iniciativas que Iberia ha venido desarrollando, durante 2023 se ha evitado la emisión de más de 25.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Rodajes con un solo motor (SETI/SETO).

En aeropuertos donde el tiempo de rodaje 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 (Unidad de potencia auxiliar).

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 más influyentes en la eficiencia es el peso del vuelo, por eso en Iberia apostamos por iniciativas que, al reducirlo, permiten operar de forma más responsable y eficiente sin alterar la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.



Apuesta por los Combustibles Sostenibles de Aviación (SAF)

Los 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 *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 la no dependencia de la disponibilidad 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 y que no requiera prácticas de deforestación o altos consumos de agua dulce.

El principal beneficio ambiental del SAF está relacionado con su huella de carbono, que puede llegar a ser un 80 o 90 % menor que la de los combustibles tradicionales, lo que supone una reducción significativa de las emisiones de CO2 en 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. Esto facilita su uso ya que es posible utilizarlo sin necesidad de hacer modificaciones o adaptaciones, ni en los motores de los aviones ni en las infraestructuras del aeropuerto. 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 2030, y de invertir alrededor de 865 M\$ 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 de 2028. Actualmente Iberia tiene un convenio de colaboración con las principales productoras españolas, Repsol y Cepsa, para avanzar hacia una movilidad más sostenible. Como fruto de estas colaboraciones, en los últimos años se han operado varios vuelos demostrativos con SAF producido en España, tanto de corto como de largo radio.

Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

Certificaciones IEnvA

En 2023 Iberia obtuvo la certificación IEnvA. Se trata de un programa voluntario desarrollado por IATA que evalúa de forma independiente el compromiso de nuestra compañía para mejorar su comportamiento medioambiental. Basado en normas y mejores prácticas de conformidad con los requisitos de la ISO14001 (Gestión Medioambiental), IEnvA utiliza la experiencia de IATA para adaptar estos requisitos al sector de la aviación tomando como referencia otros sistemas, como el de Seguridad (IOSA), en los que se adaptan los procesos de supervisión, gobernanza y control del sistema al sector.

Durante el proceso de certificación se ha revisado toda la documentación, la cual ha sido desarrollada adaptándose a los requisitos de implementación definidos por IATA en los distintos planes de gestión. Estos se abordaron en función del alcance de la certificación, ya fuera en Operaciones Vuelo, Operaciones Tierra, Mantenimiento y Actividades Corporativas. Para cada una de estas áreas se han desarrollado comités, objetivos y toda la documentación soporte necesaria para el desarrollo del sistema, todo ello auditado internamente antes de pasar la autoría externa de IATA.

Conseguir el certificado IEnvA es una clara señal del movimiento de la compañía para promover la sostenibilidad, asegurando que alcancemos nuestros objetivos en 2050 contando con el apoyo de IATA.



Formación en Sostenibilidad

En 2023 pusimos a disposición de todos los empleados el Curso sobre Sostenibilidad en la Aviación. Esta formación pretende dar a conocer a la plantilla los aspectos claves que forman parte de la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Se desarrollan conceptos como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, emisiones CO2 y no CO2 o combustibles sostenibles.

Adicionalmente se profundiza en los desafíos tecnológicos de la industria, revoluciones como el uso de hidrógeno como combustible o los aviones eléctricos. Se analizan las tendencias del sector en la materia destacando aquellas enfocadas en la descarbonización, como el uso del SAF o la captura de carbono.

También se abordan aspectos ambientales como la generación, gestión y tratamiento de los residuos con el foco en la economía circular. Asimismo, se da a conocer el impacto del ruido que generan los aviones en la salud y bienestar de la población y las acciones para minimizarlo, como la gestión del tráfico aéreo o la renovación de la flota.

Estos contenidos transmiten a la plantilla los compromisos de la compañía para lograr el objetivo de cero emisiones netas de CO2 en 2050 y el liderazgo en la lucha contra el cambio climático.

Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

Iberia transporta una treintena de milanos reales para contribuir a la preservación de la especie



La iniciativa forma parte de la colaboración con AMUS-Acción por el Mundo Salvaje, una ONG destinada a proteger especies en peligro de extinción.

El milano real es un ave rapaz de tamaño mediano que, según la catalogación de la Directiva de Aves de la Unión Europea, está “casi amenazada” en Europa. En España apenas quedan aves de esta especie, aunque la zona más afectada es la mitad sur de la península, donde se encuentra prácticamente extinguida.

En este contexto, la ONG AMUS-Acción por el Mundo Salvaje, organización sin ánimo de lucro destinada a la conservación de especies amenazadas, ha iniciado un proyecto de reintroducción de milano real en el sudoeste de España con el objeto de mejorar su conservación en la zona más afectada del país. Esta propuesta se enmarca en los proyectos de la Unión Europea LIFE-Eurokite, que tienen como uno de sus objetivos la protección del milano real.

Iberia se ha sumado a la iniciativa mediante el transporte en avión de 32 crías de milano real desde el Reino Unido hasta España, lo que ha supuesto un importante apoyo para que el proyecto salga adelante. Las crías han viajado en las bodegas de un avión de Iberia que volaba desde Londres a Madrid. En el aeropuerto de Madrid-Barajas, personal de la ONG esperaba la llegada de las aves para su posterior traslado a las instalaciones de AMUS en la provincia de Badajoz.

Las 32 aves ya han sido liberadas en el suroeste de la península, incrementando así el tamaño de la población reproductora de esta especie. Se trata de un nuevo y decisivo paso para la conservación del milano real en España.

Esta historia encierra una emotividad especial al tratarse del retorno de los milanos de España transportados a Reino Unido a finales del siglo pasado. Varias décadas después, las crías hacen el viaje de vuelta al punto de origen de sus progenitores. Esto fue un factor crucial para seleccionar Reino Unido como población donante de las aves. Los milanos reales del país anglosajón presentan similitudes genéticas con los que aún habitan en España, de manera que facilita la reintroducción y adaptación de la especie.



Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible



Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

La gestión del cambio climático está incorporada en nuestra estrategia, siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima.



Planta fotovoltaica

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 el 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 340 Wp, 14 inversores, 6 km de tubo de aluminio, 11 km de estructura de aluminio y acero, 2.000 puntos de anclaje y más de 25 km de cable.

Además, Getting Greener ha implantado un sistema en remoto para monitorizar la instalación: tendrá acceso a la información en tiempo real y podrá compartir con los empleados que trabajen en los edificios y visitantes de las instalaciones. Además, 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 estos, 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).

Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

Bosque Iberia

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. El Bosque Iberia es un pequeño proyecto de reforestación en Paracuellos de Jarama (próxima al aeropuerto de Madrid) impulsado por la propia plantilla. 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 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. De esta manera, se cubrió 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. Por último, es importante mencionar que Iberia se comprometió, a través de un acuerdo con el ayuntamiento de la localidad, a mantener este espacio por un periodo de 30 años.





Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible



En Iberia promovemos la Economía Circular para lograr un uso más eficiente de recursos, redundando en una ventaja competitiva pero también en un mejor desempeño ambiental.



Zero Cabin Waste

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 go!ODS por su contribución al ODS 12: producción y consumo responsables, y ha servido 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 y briks) y no reciclables (materia orgánica, precintos de seguridad, servilletas, entre otros). En el caso de 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 de Europa (por ejemplo, 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 2023 Iberia generó 3.310 toneladas de residuos de cabina, de los cuales el 47 % 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 93 toneladas de vidrio gestionadas y recicladas en las instalaciones de nuestro proveedor de *catering* en Madrid en 2023.





Más sostenibles en el servicio a bordo que ofrecemos a nuestros clientes

Como parte de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, todo el servicio se ha diseñado y ajustado para reducir los plásticos de un uso, incrementar el reciclaje donde es posible y reducir la cantidad de desperdicio por vuelo. Aún nos queda mucho trabajo, pero este año, entre otras acciones:

Reducimos los plásticos en 11.700 kg estimados:

- Hemos reemplazado los envoltorios de plástico de los tapones de oídos del neceser de Business y Premium por papel.
- Sustituimos los envases de plástico de la mantequilla de Business por un material compostable.
- Hemos dejado de ofrecer el salero y pimentero de plástico en la cabina de Business de Corto y Medio Radio.

Además:

- En los aseos se han colocado botes de jabón reutilizables que se rellenan y que además llevan incorporado un ambientador. Mejoramos la experiencia de nuestros clientes y evitamos el consumo de plástico innecesario.
- Llevamos pajitas de papel que ofrece la tripulación para minimizar el uso del vaso de plástico.

Reducimos el desperdicio:

- Cuando hay excedente de alimentos frescos a bordo la tripulación ofrece a los clientes de largo radio en las cabinas Economy y Premium Economy, la posibilidad de repetir menú si así lo desean.
- En las cabinas de Economy de Largo Radio utilizamos nuevos cubiertos de metal que han sustituido a los que llevábamos hasta ahora, desechables y de un solo uso. Aunque los cubiertos de madera pueden parecer ecológicos a primera vista, contribuyen a la deforestación y tienen una vida útil limitada. Al cambiar a cubiertos de metal no solo reducimos el desperdicio, sino que también garantizamos que nuestros clientes tengan una experiencia gastronómica duradera y de alta calidad.

- En el último trimestre de 2023, se empezó a cargar las servilletas de papel reciclado 100 %.
- Con el fin de reducir el desperdicio de comida, Iberia lanzó en 2022 su nuevo servicio de *Pre Order*. Durante 2023 lo hemos mejorado para lograr cada vez más clientes elijan su comida antes del vuelo y así cargar justo lo que se va a consumir.

Más allá de nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental, Iberia está profundamente implicada en diversas causas sociales. Ejemplos de este compromiso es nuestra colaboración con Envera, una organización creada por empleados de Iberia hace ya más de 45 años, que tiene como propósito la integración social y laboral de personas con discapacidad. Envera proporciona valiosos servicios a Iberia, entre los que se incluyen la manipulación del *amenity kit* y servicios de lavandería. En 2023, Envera jugó un papel crucial en la manipulación de nuestro nuevo juego de cubiertos, mostrando su experiencia y dedicación a la inclusión.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y nuestro esfuerzo constante por mejorar la experiencia del cliente de una manera responsable y consciente del medio ambiente. Creemos firmemente que, al adoptar la sostenibilidad, podemos crear un futuro mejor tanto para nuestros clientes como para el planeta.

Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

Proyecto de reutilización y reciclaje de uniformes con un fin social

En junio de 2022 Iberia estrenó nuevos uniformes diseñados por Teresa Helbig para su personal de cabina de pasajeros y los empleados del aeropuerto de Madrid. En paralelo a este estreno, la compañía lanzó junto con Envera, 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, proporciona empleo a personas con discapacidad de Envera.

Los empleados depositan voluntariamente sus antiguas prendas en los contenedores habilitados, que Envera recoge y clasifica para ser donadas o transformadas en otros materiales. El 80 % de las prendas del uniforme anterior de Iberia tendrán una segunda vida a través de donaciones solidarias que contribuyen a mejorar la vida de personas vulnerables y refugiados. En concreto, se están destinando a proyectos sociales en España de Cruz Roja, Cáritas Diocesana, CEAR, Mensajeros de la Paz, Fundación Hospital San José, Mundo Justo y Fundación Atenea; y programas de cooperación internacional al desarrollo de AUDE, Equipo Vicente del Bosque de Senegal, Hombre Nuevo Tierra Nueva, Voluntarios por África, Humana Fundación Pueblo para Pueblo y la ONG de los empleados de Iberia Mano a Mano.



Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible



Un viaje más respetuoso con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible



Nuestro compromiso con la transición energética y la actual crisis ambiental nos lleva a la búsqueda de soluciones que mejoren nuestro desempeño ambiental en todos los frentes.



All4Zero

Nos unimos a All4Zero, un *hub* de innovación tecnológica industrial único en España. Las empresas líderes en sus respectivos sectores Arcelor, Holcim, Iberia y Repsol han dado junto con nosotros un paso de gigante hacia un futuro más sostenible al establecer una alianza estratégica para crear un *hub* de innovación tecnológica industrial llamado All4Zero. Este proyecto pionero tiene como objetivo desarrollar iniciativas conjuntas de descarbonización y economía circular en sus respectivos campos, uniendo fuerzas en la lucha contra las emisiones y la promoción del reaprovechamiento de residuos y subproductos.

El nombre All4Zero simboliza el compromiso compartido en la búsqueda de un mundo con cero emisiones netas de carbono y cero residuos para 2050. En la presentación oficial del proyecto se destacó la importancia de esta colaboración única en España y su papel en la descarbonización de la industria.

En el marco de esta alianza, Iberia desempeña un papel fundamental en la búsqueda de soluciones sostenibles para la industria de la aviación. Conscientes de que la aviación representa entre el 2 y el 3 % de las emisiones globales, asumimos el desafío de hacer que los viajes aéreos sean más sostenibles. Como parte del Grupo IAG nos hemos comprometido a conseguir cero emisiones netas para 2050 y a volar en 2030 con un 10 % de combustible de aviación sostenible (SAF), lo que contribuirá significativamente a descarbonizar los viajes aéreos. Esta iniciativa resalta nuestro firme compromiso en la búsqueda de soluciones innovadoras y sostenibles en el sector de la aviación, una parte esencial de la alianza All4Zero que busca un futuro más limpio y eficiente para todos.

El *hub* también se centrará en impulsar la innovación que nace en universidades, centros de investigación, pymes, *startups* y emprendedores, que podrán participar en la resolución de retos tecnológicos o realizar pruebas de concepto en las instalaciones industriales que los cuatro socios pondrán a disposición de proyectos de terceros.

La alianza All4Zero representa un hito significativo en el camino hacia un futuro más sostenible, donde las principales empresas de diferentes industrias se unen para abordar los desafíos medioambientales y económicos prioritarios. Este *hub* de innovación industrial promete ser un catalizador para el cambio y un ejemplo de cómo la colaboración entre sectores puede impulsar la descarbonización y la economía circular en España y a nivel Global.

Un viaje más respetuoso
con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

HVO

En mayo llevamos a cabo una iniciativa pionera en España en el aeropuerto de Bilbao. Desde Iberia Airport Services, en colaboración con Repsol, realizamos las actividades de *handling* del aeropuerto de Bilbao con un combustible renovable 100 %, tratado en la planta de Petronor, para todas las operaciones de atención a los aviones y clientes en el aeropuerto de Loiu.

Los combustibles renovables son aquellos que se producen a partir de materias primas renovables. Son cero emisiones netas y, por tanto, garantizan una contribución efectiva a la transición ecológica de la industria aérea. Concretamente, los biocombustibles avanzados se fabrican a partir de residuos orgánicos como aceites vegetales usados, grasas animales y residuos agrícolas y forestales que no se destinan a la alimentación.



La operación con HVO en Bilbao en cifras

Durante un mes suministramos a casi la totalidad de nuestros equipos de *handling* con 9.227 m³ de combustible de Repsol, 100 % renovable, tratado en la refinería de Petronor en Muskiz, a apenas 30 kilómetros del aeropuerto de Loiu.

Para Carlos Suárez, director de Movilidad de Repsol, “esta iniciativa pionera, junto con Iberia y Petronor, en el aeropuerto de Bilbao, refuerza el compromiso de Repsol por los combustibles renovables, una de las principales palancas para llegar a ser una compañía cero emisiones netas en el 2050. Los combustibles renovables son ya una solución que reduce las emisiones de CO₂ del transporte y son compatibles con el parque móvil actual e infraestructuras de distribución y repostaje existentes, sin necesidad de realizar ninguna modificación. Estos combustibles amplían el abanico de tecnologías para descarbonizar un sector tan importante como el de las operaciones en los aeropuertos”.

Por su parte, José Luis de Luna, nuestro director de Aeropuertos, ha afirmado que “en Iberia Airport Services tenemos el firme compromiso de lograr en 2025 el objetivo de emisiones netas cero en nuestros servicios aeroportuarios de toda la red. Para ello, vamos a invertir más de 100 millones de euros en una treintena de iniciativas, entre las que se incluyen la electrificación de más del 80 % de nuestros equipos y la utilización de energías alternativas, como el HVO, un combustible que permite reducir las emisiones de los equipos un 100 %.”

Para José Ignacio Zudaire, adjunto al CEO de Petronor, “es importante que la primera vez que se utiliza en todo el Estado un combustible renovable en las actividades de *handling* del aeropuerto sea en Bilbao. Es una magnífica oportunidad para poner de relevancia nuestro compromiso y capacidad industrial para la producción del citado combustible a partir de residuos en nuestra refinería de Muskiz. No hay ninguna duda de que avanzamos, con sólidas bases industriales y tecnológicas, hacia la descarbonización del transporte con nuestro combustible cero emisiones netas”.

Iván Grande, director del Aeropuerto de Bilbao, ha puesto de relevancia que “Aena apoya esta iniciativa en línea con su papel de impulsor y facilitador del sector en materia de descarbonización del transporte aéreo. En Aena estamos trabajando en múltiples actuaciones que revolucionan completamente nuestro modelo de consumo energético pasado. Creemos en los nuevos combustibles como la mejor herramienta para luchar contra el cambio climático. El desarrollo de nuevas fuentes de energía limpias será crucial para la sostenibilidad del sector aéreo y de la movilidad en general”.

Esta iniciativa forma parte del convenio de colaboración hacia una movilidad más sostenible firmado con Repsol en el año 2021. Durante este tiempo, ambas compañías hemos colaborado en el proyecto AVIATOR, para analizar el impacto de las emisiones de aviación en la calidad del aire de aeropuertos. Por otro lado, también realizamos el primer vuelo Madrid-Bilbao y los primeros vuelos de largo radio a Washington, Dallas y San Francisco con combustible sostenible producido a partir de residuos. Además, en enero de 2022 nos integramos en el consorcio SHYNE (*Spanish Hydrogen Network*), liderado por Repsol para acelerar el desarrollo del hidrógeno verde en España. Asimismo, este año ambas compañías comenzamos a ofrecer a nuestros clientes corporativos la compra de combustible de origen sostenible, que nos permite reducir las emisiones y descarbonizar sus viajes de empresa.

El acuerdo estratégico que tenemos con Repsol contempla para los próximos años una hoja de ruta para la promoción de los combustibles sostenibles de aviación (SAF). Este producto se elaborará en la primera planta de biocombustibles avanzados de España, en Cartagena (Región de Murcia). Para 2025, tenemos previsto operar con SAF sintético (*e-fuel*) producido en la planta de Petronor (Bilbao).

Un viaje más respetuoso con el medioambiente

Responsabilidad con el medioambiente

Energía y cambio climático

Economía circular

Soluciones para una transición sostenible

IAGOS

En 2023 volvimos a participar en el proyecto europeo IAGOS para medir la calidad del aire en el Atlántico Sur, esta iniciativa combina el conocimiento de las instituciones científicas con la infraestructura de la aviación civil para conseguir datos esenciales sobre el cambio climático y la calidad del aire. Estos datos ayudan a entender la composición de la atmósfera para el posterior desarrollo de modelos climáticos y meteorológicos más precisos.

En uno de nuestros Airbus A330-200 que opera rutas con Latinoamérica hemos instalado un equipo de medición de manera indefinida, que permitirá analizar la composición química (H₂O, O₃, CO, CO₂) y partículas del aire (aerosoles y nubes), y evaluar la calidad y composición de la atmósfera a grandes altitudes y en pleno océano Atlántico. Esto permitirá realizar observaciones a largo plazo y, al mismo tiempo, proporcionar información a los servicios de meteorología prácticamente en tiempo real. Estas mediciones servirán para realizar una predicción más certera de cuáles serán las condiciones climatológicas en un futuro, y qué políticas adoptar contra el cambio climático.

Además, hemos instalado un paquete adicional que incluye la medición de óxido de nitrógeno (NO_x), uno de los gases de efecto invernadero con mayor impacto. El sistema es capaz de realizar mediciones desde el propio despegue y durante la fase de crucero y aterrizaje. No necesita ningún tipo de acción por parte de la tripulación a bordo ya que, una vez en tierra, los datos obtenidos se envían de manera automática.

La modificación del avión la ha realizado nuestro equipo de Mantenimiento en La Muñoza. El montaje del sistema IAGOS implica una modificación estructural en el compartimento de equipos de aviónica, compuesta por anclajes a la estructura primaria del avión y la instalación de unas bancadas que acogen los equipos científicos. A su vez, se instala la toma exterior que contiene diversos sensores (temperatura, humedad, interferómetro laser y toma de aire exterior), aprovechando una provisión en el fuselaje que viene tapada de fábrica. El uso de aviones comerciales para realizar estas mediciones permite obtener una información que sería imposible conseguir a través de satélites o estaciones de medición.

Anteriormente participamos en este proyecto entre 2013 y 2020 con un A340-300, que estuvo recogiendo datos en el Cono Sur hasta el momento de su retirada, como consecuencia de la renovación que estamos llevando a cabo de nuestra flota para apostar por modelos más eficientes.

Nuestra directora de Sostenibilidad, Teresa Parejo, recuerda que “uno de los pilares de la estrategia de sostenibilidad de Iberia es el apoyo a proyectos de investigación e innovación sobre cambio climático para seguir reduciendo nuestro impacto ambiental. Además, este modelo de avión opera en las rutas del Atlántico Sur, una zona clave para la estrategia del proyecto IAGOS”.

La asociación internacional sin ánimo de lucro IAGOS (*In-service Aircraft for a Global Observing System*), en la que participan investigadores, universidades y servicios meteorológicos de Alemania, Francia y Reino Unido, combina toda esa experiencia con la infraestructura de la aviación civil para conseguir información sobre la calidad del aire que utilizan posteriormente investigadores de todo el mundo. Nuestra compañía ha sido seleccionada para formar parte de IAGOS como aerolínea de referencia en el mercado Europa-América Latina. Otras aerolíneas que participan en el proyecto son Lufthansa, China Airlines, Cathay Pacific y Air France.



The background features a series of overlapping, wavy, translucent red bands that create a sense of motion and depth against a solid black background. The bands are most prominent on the right side of the image, curving upwards and then downwards.

Información
relevante



Sobre este informe

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

ESG y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Sobre este informe

Este Informe de Sostenibilidad presenta la evolución, los resultados y la situación del desempeño de Iberia en materia de sostenibilidad en 2023, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta.

El objetivo de este documento es ofrecer, con rigor y transparencia, la información más relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos generados hacia los distintos grupos de interés.

Este informe parte de los desafíos descritos en el Informe de Sostenibilidad del 2022 y pone el foco en los avances realizados durante 2023. Por otra parte, el Informe describe el progreso anual de la compañía en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción, y la contribución de Iberia a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La información publicada en el Informe de Sostenibilidad de Iberia 2023 se complementa con el contenido del Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) de IAG del ejercicio 2023. El Grupo IAG, *holding* de compañías al que pertenece Iberia, tiene sus oficinas principales en Londres y la sede legal, social y fiscal en Madrid, y cotiza en las Bolsas de Londres y Madrid. Iberia da cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, a través del EINF de IAG que presenta de forma agregada los datos de todas las compañías que componen el Grupo.

El Informe de Sostenibilidad de Iberia 2023 cumple con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad:

- Comparabilidad: el Informe de Sostenibilidad de Iberia tiene una periodicidad anual y se ha realizado de acuerdo con las normas GRI (*Global Reporting Initiative*) en línea con el Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) de IAG del ejercicio 2023. A lo largo del informe se proporcionan datos de años anteriores con el fin de facilitar el mejor entendimiento de la evolución del desempeño de la compañía.
- Materialidad y relevancia: el Análisis de Materialidad de Iberia elaborado en 2022 ha permitido identificar los aspectos económicos, ambientales y sociales más relevantes para la compañía y sus grupos de interés, tanto internos como externos. La información recogida en este informe se presenta de manera precisa y completa, y es relevante y significativa para los grupos de interés identificados.
- Fiabilidad: la información contenida en este Informe se ha reportado de manera agregada con la del resto de compañías del Grupo IAG en el Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) de IAG del ejercicio 2023, que ha sido sometido a una verificación independiente limitada y de conformidad con la norma ISAE3000. El EINF de IAG se ha elaborado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI)*.
- Alcance: el alcance de los datos de plantilla y gobernanza de este informe incluye todas las actividades de los tres negocios de Iberia (el transporte de pasajeros, el mantenimiento de aviones y la asistencia en aeropuertos). El alcance de los datos de desempeño medioambiental incluye los datos de las operaciones de Iberia e Iberia Express.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

Sobre este informe

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

ESG y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

La información publicada en este Informe se complementa con el contenido del Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) de IAG del ejercicio 2023. El Grupo IAG, *holding* de compañías al que pertenece Iberia, tiene sus oficinas principales en Londres y la sede legal, social y fiscal en Madrid, y cotiza en las Bolsas de Londres y Madrid. Iberia da cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, a través del EINF de IAG que presenta de forma agregada los datos de todas las compañías que componen el Grupo.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

Requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Norma GRI que se ha aplicado en la elaboración del Estado Consolidado de Información No Financiera 2023 de IAG

El estado de información no financiera incluirá:

a) Una breve descripción del **modelo de negocio del grupo**, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.

GRI 2-6 (2021) (P)
GRI 2-1, 22 (2021) (P)
GRI 2-1,6 (2021) (P)
GRI 3-3 (2021) (P)

b) Una descripción de las **políticas que aplica el grupo** respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.

GRI 3-3 (2021) (P)

c) Los resultados de esas políticas, debiendo **incluir indicadores clave de resultados** no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.

GRI 3-3 (2021) (P)

d) Los principales **riesgos** relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.

GRI 3-3 (2021) (P)

e) **Indicadores clave de resultados no financieros** que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de *Global Reporting Initiative*, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.

Marco de información utilizado
GRI 1 (2021)



Requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Norma GRI que se ha aplicado en la elaboración del Estado Consolidado de Información No Financiera 2023 de IAG

El estado de información no financiera consolidado incluirá información significativa sobre las siguientes cuestiones:

I. Información sobre cuestiones medioambientales

Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	GRI 3-3 (2021) (P)
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3-3 (2021) (P)
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 3-3 (2021), (1)
La aplicación del principio de precaución.	GRI 2-23 (2021)
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 3-3 (2021) (P), (1)
Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 3-3 (2021) (P), 305-7 (P), (1), contaminación lumínica no material
Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 306-1 /2/3/5 (2020) (P) GRI 3-3 (2021) (P), 306-4 (P)
Uso sostenible de los recursos:	
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-1/3/5 (P)
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	No material
Consumo, directo e indirecto, de energía.	GRI 302-1/3 (F)
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	GRI 3-3 (2021) (P), 201-1 (F)
Uso de energías renovables.	GRI 302-1 (P)
Cambio climático:	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	GRI 305-1/2/3 (F)
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	GRI 3-3 (2021), 201-2 (2021) (P)
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	GRI 3-3 (2021) (P), 305-5 (F)
Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No material

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

Requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Norma GRI que se ha aplicado en la elaboración del Estado Consolidado de Información No Financiera 2023 de IAG

El estado de información no financiera consolidado incluirá información significativa sobre las siguientes cuestiones:

II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Empleo:

Número total de empleados y distribución por género, edad, tipo de contrato, a tiempo completo/parcial y categoría profesional.	GRI 2-7 (P), 405-1 (P)
Número total de empleados y distribución por países/región y convenios colectivos.	GRI 2- (P), 2-30 (P)
Número total de empleados por contratos de trabajo y media anual distribuida por género, edad y categoría profesional.	GRI 2-7 (2021) (P)
Número total e índice de despidos y bajas voluntarias por su distribución por género, edad y categoría profesional.	GRI 3-3 (2021), 401-1 (P)
Retribución media desglosada por género, edad y categoría profesional.	GRI 405-2 (P)
Brecha salarial.	GRI 3-3 (2021), 405-2
Retribución media de los miembros del Consejo de Administración y de los directores.	GRI 3-3 (2021), 405-2
Políticas que permitan a los empleados desconectar del trabajo.	GRI 3-3 (2021) (P)
Número de empleados con discapacidad.	GRI 3-3 (2021) (P), 405-1 (P)
Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo (tipos de contratos); número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3 (2021) (P) GRI 3-3 (2021), 403-9 (P) GRI 3-3 (2021), 401-3
Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 3-3 (2021) (P), 403-1a, 403-8 GRI 403-9/10 (P) (1) GRI 403-9,/10 (P)
Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 3-3 (2021) (P) GRI 2-30 (2021) (F) GRI 3-3 (2021) (P), 403-4 (P) GRI 3-3 (2021) (P)
Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-2 (P) GRI 3-3 (2021), GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3 (2021) (P)
Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3-3 (2021) (P)



Requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Norma GRI que se ha aplicado en la elaboración del Estado Consolidado de Información No Financiera 2023 de IAG

El estado de información no financiera consolidado incluirá información significativa sobre las siguientes cuestiones:

III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	GRI 2-23/26 (2021) (P), 410-1 (P), 412-1/3 (P)
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	GRI 3-3 (2021) (P), 406-1 (P)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	GRI 3-3 (2021) (P)
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	GRI 407-1 (P)
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	GRI 409-1 (P)
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 408-1 (P)

IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 3-3 (2021), 2-23/26 (2021) (P), 205-1/3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 3-3 (2021) (P), 2-23/26 (P), 205-1/3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 2-28 (2021) (P), 201-1, 415-1, (1)

Información relevante

Sobre este informe
 Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada
 Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
 Indicadores clave
 Referencias TCFD
 Glosario

Requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Norma GRI que se ha aplicado en la elaboración del Estado Consolidado de Información No Financiera 2023 de IAG

El estado de información no financiera consolidado incluirá información significativa sobre las siguientes cuestiones:

V. Información sobre la sociedad**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:**

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 3-2 (2021) (P), 203-2 (P), 204-1 (P)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	GRI 3-3 (2021) (P), 413-1/2 (P), 411-1 (P), (1)
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	GRI 2-29 (2021) (P), 413-1 (P)
Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 3-3 (2021) (P), 201-1 (F)

Subcontratación y proveedores:

La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 3-3 (2021) (P), (1)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 2-6 (2021) (P), 308-1 (P), 414-1 (P), (1)
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 2-6 (2021) (P), 308-2 (P), 414-2 (P), (1)

Consumidores:

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 3-3 (2021) (P), 416-1 (P)
Sistemas de reclamación.	GRI 3-3 (2021) (P), 418-1 (P), (1)
Quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 3-3 (2021) (P), 418-1 (P)

Información fiscal:

Los beneficios obtenidos país por país.	GRI 3-3 (2021) (P), 207-4 (P)
Los impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 3-3 (2021) (P), 201-1 (P), 207-4 (P)
Las subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4 (P), Criterios contables

Nota: (F) significa totalmente conforme, (P) significa parcialmente conforme. (1) significa marco interno.



Sobre este informe

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

ESG y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Iberia es una empresa participante de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2004 y está adherida al compromiso de cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, desde su aprobación en 2015 por la Asamblea General de Naciones Unidas.

En el momento de la realización de este informe Iberia ha finalizado el proceso de evaluación por parte de AENOR y ha recibido la certificación de “Estrategias y proyectos de sostenibilidad y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles” conforme al Reglamento Particular de AENOR E09.02 (fecha de emisión 2024/03/06).

La siguiente tabla muestra el progreso de los principales indicadores y objetivos en materia ESG y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Objetivos	Indicadores	Progreso		Compromiso			Meta de los ODS a la que contribuye
		2022	2023	2025	2030	2050	
Medioambiente							
Reducir un 20 % de las emisiones netas en 2030 y emisiones netas zero en 2050	Emisiones netas vuelo Iberia (tCO2)	4.779.651	5.651.476	–	4.540.216	0	ODS3 meta 3.9
Mejorar la eficiencia de las operaciones en un 10 % en 2025 respecto a 2019	Intensidad emisiones vuelo (grCO2/pkm)	71,49	68,5	70,89	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS9 meta 9.4 ODS13 meta 13.2
Operar con el 10 % de combustible sostenible de aviación (SAF) en 2030	Consumo de combustible sostenible de aviación (%)	0	*	–	10 %	–	ODS8 meta 8.4 ODS9 meta 9.4 ODS12 meta 12.2
Reducir un 10 % de media el ruido en cada despegue/aterrizaje en 2025 respecto a 2020	Impacto acústico (relación con la media del sector, referencia: 1)	1,1	0,96	0,9	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6
Reducir un 10 % de media las emisiones de NOx en cada despegue/aterrizaje en 2025 respecto a 2020	Calidad del aire (toneladas de NOx por despegue/aterrizaje)	8,43	8,24	8,37	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6
Reducir un 20 % los residuos generados en vuelo en 2025 respecto a 2019	Residuos vuelo (t)	3.923	4.110	4.264	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Reducir un 20 % los residuos/pasajero generados en vuelo en 2025 respecto a 2019	Residuos vuelo (kg/pax)	0,221	0,211	0,13	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Reciclar el 50 % de los residuos generados en vuelo en 2025	Reciclaje residuos vuelo (%)	43 %	53,8 %	50 %	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Eliminar el 100 % de los plásticos de un solo uso en servicio a bordo en 2025	Plásticos de un solo uso eliminados en servicio a bordo (t)	346	11,7	0,0	–	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Reducir un 20 % los residuos generados en oficinas en 2030 respecto a 2019	Residuos oficinas (t)	16,363	24,85	–	12,7	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Reducir un 20 % los residuos generados en mantenimiento aeronáutico en 2030 respecto a 2019	Residuos mantenimiento aeronáutico (t)	1,30	1,28	–	1,83	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Reciclar el 60 % de los residuos generados en mantenimiento aeronáutico en 2030	Reciclaje residuos mantenimiento aeronáutico (t)	68,98 %	87,54 %	–	60 %	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4
Emisiones netas zero en 2030	Emisiones equipos tierra de servicios aeroportuarios (t CO2 eq)	10.879	11.757	–	0	–	ODS3 meta 3.9



Objetivos	Indicadores	Progreso		Compromiso			Meta de los ODS a la que contribuye
		2022	2023	2025	2030	2050	
Social							
La mayor parte de la plantilla cuenta con un contrato fijo	Porcentaje de contratos fijos	96 %	95 %	*	–	–	ODS8 meta 8.5
Eliminar la brecha salarial de género	Diferencia salarial promedio hombres/mujeres en puestos de "Senior Manager"	-5,67 %	-4,69 %	**	–	–	ODS5 meta 5.5
La plantilla de Iberia cuenta con medidas de conciliación y beneficios sociales que están por encima del Estatuto de los Trabajadores		✓	✓	–	–	–	ODS8 meta 8.5
Superar el 2 % de contratación de personas con discapacidad que marca la Ley General de Discapacidad	Porcentaje de contratación de personas con discapacidad (incluyendo medidas excepcionales previstas por la ley)	2,90 %	2,67 %	3,0 %	3,5 %	4,0 %	ODS8 meta 8.5
Comités de Seguridad y Salud Laboral	Porcentaje de representación de trabajadores en Comités de Seguridad y Salud Laboral	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	ODS8 meta 8.8
Programa de promoción de prácticas saludables	"Elige cuidarte": plan de acción anual con iniciativas	✓	✓				ODS8 meta 8.8
Plan de igualdad: Formación obligatoria para toda la plantilla			✓				ODS5 meta 5.5
Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión			✓				ODS8 meta 8.5
Sensibilizar a los empleados en materia de diversidad, equidad e inclusión	Plan de sensibilización y concienciación con píldoras formativas: "Los cinco destinos de la diversidad"		✓				ODS8 meta 8.5
Análisis del "customer journey" de personas con discapacidad	Plan de acción para mejorar la experiencia de clientes con discapacidad		✓				ODS8 meta 8.5
Sensibilizar a los empleados hacia las personas con discapacidad	Jornadas de "Inmersión en la discapacidad" junto con la organización Envera	✓	✓				ODS8 meta 8.5
Encuesta de salud organizacional	Realización de dos encuestas anuales y desarrollo de planes de acción con los resultados	✓	✓				ODS8 meta 8.5
Programa de reconocimiento de las personas de la plantilla de Iberia	"Tú eres nuestro valor": realización de un reconocimiento mensual	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	ODS8 meta 8.5
Colaborar con organizaciones sociales que trabajan por la infancia desfavorecida, la integración de las personas en riesgo de exclusión, y el desarrollo social en destinos de Iberia		✓	✓				ODS10 meta 10.2 ODS17 meta 17.16
Programa de voluntariado para inclusión laboral de personas en riesgo de exclusión	Nº de personas en riesgo de exclusión severa formadas en habilidades para la búsqueda de empleo		34				ODS8 meta 8.6
Cadena de suministro sostenible	Porcentaje de proveedores pyme formados en Sostenibilidad de todos los que hemos invitado a la formación		***	15 %			ODS12 meta 12.8
Formación en materia de ciberseguridad y de privacidad	Formación obligatoria a todos los empleados, con repetición periódica	✓	✓	****			ODS8 meta 8.8

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

* Mantener la cifra en un rango superior al 90 %.

** Continuar con las medidas que ya tenemos en marcha tanto en contratación como en revisión salarial, para mantener los valores de diferencia salarial de un sexo respecto a otro inferior al 25 %.

*** Proyecto a desarrollar en 2023 - 2024.

**** Formación periódica.

Objetivos	Indicadores	Progreso		Compromiso			Meta de los ODS a la que contribuye
		2022	2023	2025	2030	2050	
Gobernanza							
Publicar un Informe de Sostenibilidad de forma anual*		✓	✓				ODS12 meta 12.6
Alcanzar el 40 % de mujeres de el Consejo de Administración en junio de 2026	Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración	24 %	33 %	40 %**			ODS5 meta 5.5
Alcanzar el 40 % de mujeres en puestos directivos en 2025 y 50 % en 2030	Porcentaje de mujeres en puestos directivos	30 %	36 %	40 %	50 %		ODS5 meta 5.5
Política anticorrupción y prevención de delitos	Empleados formados en materia anticorrupción	>1.000	>2.500	***			ODS16 meta 16.5
Formación en Código de conducta	Empleados formados en el Código de conducta	>3.500	>7.500	***			ODS16 meta 16.5
Procesos de <i>due diligence</i> a terceras partes	Nº de procesos <i>due diligence</i> abiertos a licitantes de concursos e intermediarios comerciales	>100	>100				ODS16 meta 16.6
Canal de denuncias disponible para todos los grupos de interés		✓	✓				ODS16 metas 16.5, 16.6
Comité de Cumplimiento Normativo con representación de distintas áreas y participación del Presidente de la compañía		✓	✓				ODS16 metas 16.5, 16.6
Cláusulas contractuales para cubrir riesgo de esclavitud moderna y trata de personas (atendiendo a la naturaleza de los contratos)		✓	✓				ODS8 meta 8.7

* Iberia no está obligada a presentar un EINF. La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, aplica a la matriz del holding, IAG. Iberia publica anualmente un Informe de Sostenibilidad de forma voluntaria, y adicionalmente al EINF de IAG.

** Objetivo para junio de 2026.

*** Formación recurrente cada 3 años.



En el marco de la estrategia de sostenibilidad de la compañía desarrollamos iniciativas que contribuyen al cumplimiento de los siguientes ODS y metas:

ODS3, salud y bienestar.



Meta prioritaria.

3.9. Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.

Iniciativas:

- Renovación de la flota, con la incorporación de aviones de nueva generación más eficientes y sostenibles y que reducen además el impacto acústico.
- Medidas operativas de mejora de la eficiencia de combustible, mediante herramientas que optimizan el consumo de combustible durante todas las fases del vuelo.
- Eliminación de plásticos de un solo uso en el servicio a bordo y recogida selectiva de residuos para maximizar su reciclaje.
- Campañas de sensibilización para mejorar la segregación de residuos en todas las áreas de la compañía.
- Renovación de equipos de *handling* por modelos más eficientes que reducen significativamente las emisiones.

AIRBUS A350-900



ODS5, igualdad de género.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Meta prioritaria.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Iniciativas:

- Participación de mujeres de la compañía en programas de desarrollo y mentorización, con el objetivo de incrementar el porcentaje de mujeres en puestos directivos.
- Estudio de competitividad externa, para asegurar que los salarios de Iberia están en línea con el mercado y que no existe brecha salarial por cuestión de género.
- Revisión bajo la perspectiva de género de diversos procesos de recursos humanos, con el fin de eliminar sesgos inconscientes.
- Implantación del requisito de 50 % en CV en procesos de selección de candidatas externas.
- Formación obligatoria para toda la plantilla en "Plan de Igualdad".

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



ODS8, trabajo decente y crecimiento económico.



Metas prioritarias.

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.

Iniciativas:

- Uso de combustible sostenible de aviación, como alternativa a los combustibles fósiles, que se ha posicionado como la mejor herramienta para descarbonizar el sector aéreo.
- Instalación de una planta de autoconsumo de energía solar que, una vez finalizadas las dos fases del proyecto, tendrá una producción que superará los 4 millones de kwh.
- Desde 2019 toda la energía eléctrica consumida en instalaciones propiedad de Iberia es de fuentes 100 % renovables.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Iniciativas:

- Durante 2023 se firmaron 5.423 contratos fijos, de los cuales 1.280 son conversiones de contrato de eventual a fijo.
- La plantilla de Iberia cuenta con medidas de conciliación y beneficios sociales que están por encima del Estatuto de los Trabajadores.
- Iberia cumple y supera el mínimo marcado por la Ley General de Discapacidad mediante la contratación de servicios a los Centros Especiales de Empleo de Envera.
- Iberia cuenta con un Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión que se despliega transversalmente a través de distintas iniciativas, entre las que está la sensibilización de los empleados mediante un programa de píldoras formativas llamado "Los cinco destinos de la diversidad".
- La compañía tiene un plan de mejora de la experiencia de viaje de las personas con discapacidad para conseguir que sus viajes sean más accesibles.
- Las jornadas de inmersión en la discapacidad que Iberia desarrolla con la colaboración de Envera promueven la sensibilización de los empleados hacia las personas con discapacidad.
- Fruto del resultado de la encuesta de salud organizacional, en 2023 se han puesto en marcha más de 100 iniciativas, distribuidas por colectivos y áreas de la compañía que inciden directamente en aspectos relacionados con la motivación, el entorno de trabajo, la innovación y capacidades, entre otros.
- El programa de reconocimiento "Tú eres nuestro valor", reconoce, agradece y da visibilidad a las actuaciones destacadas de los empleados de todas las áreas de la organización.



Metas prioritarias.

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.

Iniciativas:

- Participación en el programa de voluntariado de Fundación Integra para la inclusión laboral de personas en riesgo de exclusión.

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.

Iniciativas:

- Cláusulas contractuales (atendiendo a la naturaleza de los contratos) para cubrir riesgo de esclavitud moderna y trata de personas en la cadena de suministro.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Iniciativas:

- Iberia está comprometida con el cumplimiento de los derechos humanos en el ámbito de su actividad y el de su cadena de suministro, tal y como queda recogido en la “Declaración del Grupo IAG sobre esclavitud y trata de seres humanos” que puede descargarse en el apartado de Sostenibilidad de esta página web.
- El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales está certificado por la auditora Audelco.
- Iberia cuenta con 18 Comités de seguridad y salud laboral, un Comité intercentros y 80 delegados de prevención laboral. El 100 % de sus trabajadores están representados en los Comités.
- El programa dirigido a empleados “Elige Cuidarte” promueve prácticas recomendables para el cuidado de la salud, con especial énfasis en la prevención de enfermedades y hábitos poco saludables.
- Formación obligatoria recurrente para todos los empleados en materia de ciberseguridad y de privacidad.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

ODS9, industria, innovación e infraestructura.



Meta prioritaria.

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

Iniciativas:

- Renovación de la flota, con la incorporación de aviones de nueva generación más eficientes y sostenibles y que reducen además el impacto acústico.
- Medidas operativas de mejora de la eficiencia de combustible, mediante herramientas que optimizan el consumo de combustible durante todas las fases del vuelo.
- Renovación de equipos de *handling* por modelos más eficientes que reducen significativamente las emisiones.
- Iberia apoya el emprendimiento y la innovación a través de su participación en la plataforma líder a nivel mundial, South Summit.
- Desarrollo de iniciativas de digitalización e inteligencia artificial para mejorar la atención al cliente, como los asistentes conversacionales e inteligencia artificial de su iBot y WhatsApp, entre otras.

IBERIA



ODS10, reducción de las desigualdades.



Meta prioritaria.

10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Iniciativas:

- Iberia colabora con entidades que desarrollan proyectos de impacto social con el foco en la infancia desfavorecida, las personas en riesgo de exclusión, y otras iniciativas sociales en los destinos a los que vuela Iberia.
- Los empleados de Iberia comparten con la compañía el compromiso con la sostenibilidad y participan de iniciativas como "Voluntarios Iberia"; y mediante este proyecto más de 400 empleados han colaborado como voluntarios con organizaciones sin ánimo de lucro.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

ODS11, ciudades y comunidades sostenibles.



Metas prioritarias.

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Iniciativas:

- El Plan de diversidad de Iberia abarca distintas iniciativas con el foco en las personas con discapacidad, en concreto se está diseñando un plan de acción para la mejora de la experiencia de los clientes con discapacidad.

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Iniciativas:

- Renovación de la flota, con la incorporación de aviones de nueva generación más eficientes y sostenibles y que reducen además el impacto acústico.
- Medidas operativas de mejora de la eficiencia de combustible, mediante herramientas que optimizan el consumo de combustible durante todas las fases del vuelo.
- Eliminación de plásticos de un solo uso en el servicio a bordo, y recogida selectiva de residuos para maximizar su reciclaje.
- Campañas de sensibilización para mejorar la segregación de residuos en todas las áreas de la compañía.
- Renovación de equipos de *handling* por modelos más eficientes que reducen significativamente las emisiones.





ODS12, producción y consumo responsables.



Metas prioritarias.

12.2. De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

Iniciativas:

- Uso de combustible sostenible de aviación, como alternativa a los combustibles fósiles, y que se ha posicionado como la mejor herramienta para descarbonizar el sector aéreo.
- Instalación de una planta de autoconsumo de energía solar que una vez finalizadas las dos fases del proyecto tendrá una producción que superará los 4 millones de kwh.
- Desde 2019 toda la energía eléctrica consumida en instalaciones propiedad de Iberia es de fuentes 100 % renovables.

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente / 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Iniciativas:

- Eliminación de plásticos de un solo uso en el servicio a bordo y recogida selectiva de residuos para maximizar su reciclaje.
- Campañas de sensibilización para mejorar la segregación de residuos en todas las áreas de la compañía.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

Iniciativas:

- Iberia es pionera en la publicación de informes de sostenibilidad, siendo la primera de esas publicaciones la “Memoria de medio ambiente” del año 1994. Desde esa fecha, el formato y el contenido del documento se ha adaptado a la demanda de información requerida en cada momento por la sociedad, con arreglo a una divulgación científica cada vez mayor. Iberia no está obligada a presentar un EINF, la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, aplica a la matriz del holding, IAG, Iberia publica anualmente un Informe de Sostenibilidad de forma voluntaria, y adicionalmente al EINF de IAG.

12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

Iniciativas:

- Iberia participa en foros, eventos y entrevistas relacionados con la sostenibilidad donde se da difusión a proyectos e iniciativas de la compañía con un objetivo divulgativo y de sensibilización a la población general.
- Participación en la iniciativa de Pacto Mundial de “Capacitación de Proveedores Sostenibles” dirigido a pymes, para promover la transformación sostenible de la cadena de suministro.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

ODS13, acción por el clima.



Meta prioritaria.

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Iniciativas:

- Renovación de la flota, con la incorporación de aviones de nueva generación más eficientes y sostenibles y que reducen además el impacto acústico.
- Medidas operativas de mejora de la eficiencia de combustible, mediante herramientas que optimizan el consumo de combustible durante todas las fases del vuelo.



ODS16, paz, justicia e instituciones sólidas.



Metas prioritarias.

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

Iniciativas:

- Formación recurrente a empleados en materia de Anticorrupción y de Código de conducta.
- Canal de denuncias disponible para todos los grupos de interés.
- Comité de Cumplimiento Normativo con representación de distintas áreas y participación del presidente de la compañía.

16.6 Crear a todos los niveles institucionales eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Iniciativas:

- Desarrollo de procesos de *due diligence* dirigidos a terceras partes vinculadas contractualmente con la compañía.
- Canal de denuncias disponible para todos los grupos de interés.
- Comité de Cumplimiento Normativo con representación de distintas áreas y participación del presidente de la compañía.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

ODS17, alianzas para lograr los objetivos.



Meta prioritaria.

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

Iniciativas:

- Iberia mantiene acuerdos de colaboración con el sector público, universidades, empresas privadas y con el tercer sector; todos estos acuerdos, independientemente del objetivo que persigan, tienen como marco la Estrategia de sostenibilidad de la compañía y otras políticas y normativas internas, como el Código de conducta o la Política anticorrupción.



Sobre este informe

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada
ESG y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Desempeño financiero

Resultados económicos del año 2023.

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 940 millones de euros en el año 2023, lo que supone un incremento de 551 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo antes de partidas excepcionales del 13,5 %.

Valor económico directo generado (M de €)	2023	2022
Ingresos de explotación recurrentes	6.413	5.049
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	6.413	5.049
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	(*)	(**)

Valor económico directo generado (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	3.285	988	2.036	104
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	3.285	988	2.036	104

* 2,0 M € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, y 0,9 millones recibido como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. Además, la compañía acreditó durante el año 2023 una deducción fiscal de 3,5 millones de euros, de deducciones de I+D+i, en el Impuesto de Sociedades del ejercicio fiscal 2022.

** 1,9 M € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, y 0,6 millones recibidos como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. Además, la compañía recibió durante el año 2022 una deducción fiscal de 2,7 M €, de deducciones de I+D+i, en el Impuesto de Sociedades del ejercicio fiscal 2021.

Valor económico distribuido (M de €)	2023	2022
Gastos de operaciones	6.025	5.154
Incluyendo no recurrentes	6.025	5.154
Gastos total de salarios y beneficios de empleados	1.171	1.066
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	48	54
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	253	197
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	358	339
Impuestos Liquidados	1.082	722
Inversiones comunitarias	0	0

Valor económico distribuido (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	1.128	9	33	1
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.946	255	806	18

Evolución de los principales indicadores de actividad	2023	% 2023 vs 2022
PKT Pasajeros – Kilómetro – Transportado [Demanda] (millones)	62.373	23,10%
AKO Asiento – Kilómetro – Ofertados [Oferta] (millones)	71.684	18,80%
TKT Tonelada – Kilómetro – Transportada [Demanda] (millones)	1.081	17,80%

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

Gestión de la innovación en el año 2023.

Investigación, desarrollo y actividades de innovación.

Iberia sigue apostando por la inversión en la I+D+i como uno de sus principales valores estratégicos. Destacan los proyectos con un fuerte componente tecnológico que ayudan a mejorar la actividad junto con los dirigidos a la mejora en la experiencia de viaje de los clientes, a través de novedosas soluciones relacionadas con la digitalización, la realidad virtual y la inteligencia artificial.

Desde el punto de vista de los incentivos fiscales a las actividades de I+D+i, la compañía acreditó durante el año 2023 una deducción fiscal de 3,5 millones de euros para el Impuesto sobre Sociedades a aplicar en el ejercicio fiscal 2022. Entre la extensa cartera de proyectos gestionados podemos encontrar iniciativas desarrolladas por las distintas áreas de la compañía, como Comercial, Customer, Operaciones, Data Transformation, Innovación, desarrollos IT, etc. cuyo objetivo común es la mejora tecnológica sustancial de la compañía en todos los ámbitos en los que desarrolla su actividad, aprovechando posibles sinergias y considerando una visión global de los procesos, en los que la satisfacción del cliente es la meta última a alcanzar.

En cuanto a la financiación pública para actividades de I+D+i, el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI), perteneciente al Ministerio de Ciencia e Innovación, ha aprobado una serie de proyectos, todos ellos dotados de un alto grado de novedad y reto tecnológico cuyo objetivo es crear o mejorar tecnológicamente un proceso, un producto o un servicio. Cabe destacar los siguientes proyectos:

- **TOLERANCIAS:** desarrollo de soluciones de ajuste, equilibrado y mecanizado para el mantenimiento de motores GTF. Diseño de los sistemas de equilibrado y mecanizado para el mantenimiento de los nuevos motores de última generación GTF. De esta forma la compañía pretende capacitarse, mediante la creación de nuevas soluciones, para la realización las tareas necesarias para el mantenimiento de los innovadores motores GTF, situándose a la cabeza del sector en el mantenimiento de los mismos.
- **IRIS-TAM:** nuevo sistema de control del turn-around "TAM". 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 nuevo sistema será transversal a distintos departamentos (*handling*, mantenimientos, clientes...), será multidispositivo y dotará 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 de herramientas tecnológicas que permitan la toma automática de decisiones.



Eficiencia energética.

La compañía está comprometida con el cuidado del medio ambiente y por ello desarrolla iniciativas que tienen por objetivo reducir su impacto medioambiental. En este sentido, dentro de los proyectos destinados a la electrificación de sistemas y equipos aeroportuarios junto con vehículos e instalaciones de las infraestructuras necesarias para su recarga, se ha conseguido la financiación por parte del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) del Ministerio de Transición Ecológica de los proyectos:

- **MOVES SINGULAR – Equipos Tierra Aeroportuarios:** Más allá del transporte de pasajeros y carga, los aeropuertos y sus operaciones terrestres aportan aproximadamente el 10 % de las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) de la aviación, es decir, unos 100 Mt/año (Greer, Rakas y Horvath 2020). La aviación siempre ha sido una industria de alta tecnología, y un progreso continuo en el desarrollo de nuevas tecnologías es vital para un crecimiento sostenible de la aviación industrial. Y no solo en lo relativo a flotas más eficientes en el uso y consumo de combustible, sino también un factor clave para las mejoras en vuelo y operaciones en tierra, para una mejor experiencia del pasajero y para reducir al máximo los impactos del crecimiento del transporte aéreo en el medio ambiente. La electrificación en el transporte aéreo forma parte del roadmap tecnológico de IATA, "Aircraft Technology Roadmap to 2050".

El proyecto consiste en aplicar y validar soluciones innovadoras de movilidad eléctrica que ayuden a la descarbonización de los procesos de *handling* en los aeropuertos, electrificando equipamiento de tierra de forma óptima (eGSE), junto al análisis y aplicación de infraestructura de recarga que permita generar eficiencias en la operación. Con estas inversiones se podría llegar a evitar la emisión de alrededor de 71 kg CO2 equivalente. por operación rutinaria, mientras que, para una aeronave pequeña, 45 minutos de turnaround en Stand abierto, supondría aproximadamente 42,6 kg CO2 equivalente. Este proyecto cuenta con un presupuesto de 35,5 millones de euros.

- **MOVES FLOTAS II – Flotas de vehículos eléctricos:** La flota de IBERIA a electrificar son 260 turismos M1 (coches y pequeñas furgonetas). Estos vehículos prestan el servicio en tierra en cuatro aeropuertos Málaga, Palma de Mallorca, Barcelona y Madrid, correspondiente por tanto a cuatro Comunidades diferentes. Gracias a esta inversión se conseguirá un ahorro energético de 399,41 TeP/año o lo que es lo mismo, una reducción de emisiones de 1.196,98 TCO2/año. Este proyecto cuenta con un presupuesto de 4,5 millones de euros.
- **MOVES FLOTAS III – Flotas de vehículos eléctricos:** La flota de IBERIA a electrificar son 169 turismos M1 (coches y pequeñas furgonetas) y 46 camionetas N1, haciendo un total de 215 vehículos. Gracias a esta inversión se conseguirá un ahorro energético de 573,41 TeP/año o lo que es lo mismo, una reducción de emisiones de 1.758 TCO2/año. Este proyecto cuenta con un presupuesto de 5,7 millones de euros.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

Dimensión de Gobernanza

Dentro de los órganos del gobierno corporativo destacan los Consejos de Administración de IAG y de Iberia, que son los responsables de definir los objetivos y estrategias del grupo y la compañía, respectivamente. Ambos consejos tienen la responsabilidad de aprobar las líneas de política general, elaborar los programas y establecer prioridades para la realización del objeto social, e impulsar y supervisar la gestión y el cumplimiento de los objetivos que se hayan acordado.

Otra de las funciones de los Consejos de Administración del grupo y la compañía consiste en aprobar el plan de negocio y los presupuestos, la estructura y la política de financiación, la política de supervisión y gestión de riesgos y la política de sostenibilidad. Además, ambos órganos realizan un seguimiento periódico, de manera directa y por medio de los reportes elaborados por las Comisiones de Auditoría, de la información interna y los sistemas de control.

El Consejo de Administración de IAG está compuesto por once miembros: diez de ellos son no ejecutivos y cinco son mujeres. Por otra parte, el Consejo de Administración de Iberia está integrado por nueve miembros, de los cuales cuatro son consejeros no ejecutivos y tres, mujeres.

	Hombres	Mujeres	Total
Consejo de Administración de IAG	6	5	11
Consejo de Administración de Iberia	6	3	9

	Consejeros Ejecutivos	Consejeros no ejecutivos	Total
Consejo de Administración de IAG	1	10	11
Consejo de Administración de Iberia	5	4	9

El Comité de Dirección de IAG, encabezado por el Consejero Delegado del Grupo, es responsable de la gestión diaria de la Sociedad, del desempeño del Grupo y de la ejecución de la estrategia aprobada por el Consejo. El Comité de Dirección de IAG está compuesto por once miembros, cinco de ellos mujeres. Asimismo, el Comité de Dirección de Iberia se integra de nueve miembros, siendo dos de ellos mujeres.

	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección de IAG	6	5	11
Comité de Dirección de Iberia	7	2	9



Dimensión social

Plantilla de Iberia en 2023.

En Iberia trabajamos por y para las personas, generando empleo de calidad. Contamos con los profesionales mejor preparados y velamos por su seguridad y bienestar.

Desglose de la plantilla por colectivos	Plantilla al cierre	Edad media (años)	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	12.862	46	17
Pilotos	1.496	45	16
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.869	42	15
Tierra Extranjero	207	48	14
Total general	18.434	45	16

Desglose de la plantilla por área de negocio	Tierra	Vuelo	Total general
Corporativa	1.016		1.016
Transporte Aéreo	1.475	5.365	6.840
Aeropuerto y Carga	8.422		8.422
Mantenimiento	2.156		2.156
Total general	13.069	5.365	18.434

Evolución de la plantilla	2020	2021	2022	2023
	15.166	15.543	16.988	18.434

Plantilla por tipo de contrato¹

Fijo Tiempo Parcial	2.623
Fijo Discontinuo	704
Fijo Jornada Irregular	2.020
Fijo Jornada Regular	12.157
Eventual	930
Total general	18.434

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

¹ Durante 2022 se firmaron 5.423 contratos fijos, de los cuales 1.280 son conversiones de contrato de eventual a fijo.

Diversidad por sexo y grupo laboral	Femenino		Masculino		Total general	
Alta Dirección	17	36%	30	64%	47	0%
Grupo Superior de Gestores y Técnicos	522	49%	533	51%	1.055	6%
Cuerpo General administrativo	3.105	69%	1.374	31%	4.479	24%
Servicios auxiliares	459	10%	4.140	90%	4.599	25%
Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	70	3%	2.456	97%	2.526	14%
Otros	159	44%	204	56%	363	2%
Total Tierra	4.332	33%	8.737	67%	13.069	71%
Pilotos	102	7%	1.394	93%	1.496	8%
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	2.642	68%	1.227	32%	3.868	21%
Total Vuelo	2.744	51%	2.621	49%	5.365	29%
Total general	7.076	38%	11.358	62%	18.434	100%

Diversidad por edad de la plantilla por sexo	Femenino		Masculino		Total general	
Menos de 30	914		1.505		2.419	
30-50	3.418		5.595		9.013	
Más de 50	2.744		4.258		7.002	
Total general	7.076		11.358		18.434	
Menos de 30	13%		13%		13%	
30-50	48%		49%		49%	
Más de 50	39%		37%		38%	
Total general	100%		100%		100%	

Diversidad en puestos de gestión ¹	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	2	6	8
Director	17	26	43
Senior Manager	17	34	51
Manager M1	67	75	142
Manager M2	50	82	132
Especialistas	124	135	259
Total	277	359	636

1 Se incluyen los empleados del colectivo Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros que ocupan puestos de gestión, así como los empleados Locales Internacionales que ocupan puestos de gestión.



Convenios y salarios.

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. El Salario Mínimo Interprofesional en 2023 era 15.120 €. En Iberia se garantiza el SMI establecido por la ley en cada momento.

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, que han continuado su vigencia y aplicación durante el año 2023.

Diferencia salarial promedio mujeres/hombres¹

Senior Manager	-4,69%
Manager M1	-3,59%
Manager M2	-5,82%
Especialistas	-0,25%

Afiliación sindical²

Pilotos	100%
TCP	33,39%
Tierra	68,35%

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

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

2 Sólo incluye afiliación conocida por descuento en nómina de la cuota sindical.

Conciliación.

Nº trabajadores acogidos a reducción de jornada por guarda legal en 2023	Femenino	Masculino	Total
Vuelo	853	424	1.277
Pilotos	21	194	215
Tripulantes Cabina Pasajeros	832	230	1.062
Tierra	577	469	1.046
Total general	1.430	893	2.323



Seguridad y salud en el trabajo.

El Plan de Prevención de Iberia es la herramienta que garantiza la seguridad y salud de sus trabajadores, facilita la integración de la prevención en la empresa y establece los procedimientos necesarios tanto para el desarrollo de la actividad como para su inclusión en las diferentes áreas de gestión.

Nº de comités de seguridad y salud laboral	18 comités + 1 Comité Intercentros		
Nº de delegados de prevención laboral	80		
% de los trabajadores representados en comités	100 %		
Tasa de absentismo por accidentes laborales	0,62 % Total Iberia	0,69 % Tierra	0,44 % Vuelo
Tasa de siniestralidad 2023 vs 2022	-38 %	-31 %	-56 %
Sanciones económicas por incumplimiento de leyes de prevención	2		

Accidentes Laborales	Hombres	Mujeres
Número de días de baja por accidentes laborales ordinarios o <i>in itinere</i> (*)	23.944	11.090
Número de accidentes muy graves (*)	0	0
Número de accidentes graves (*)	0	0
Número de accidentes leves (*)	598	312

Formación en Prevención de Riesgos Laborales	Tierra	Vuelo
Número de cursos impartidos	226	67
Número de alumnos	17.863	2.606

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada
Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

* Durante 2023 con baja.

Formación.

Durante 2023, el foco de la formación en la compañía ha sido:

- Asegurar la formación Técnica y Regulada.
- Potenciar formaciones estratégicas de nuestros distintos negocios.
- Continuar potenciando la formación eLearning y la cultura de autoaprendizaje a través de Aula Abierta.

Promedio de horas de formación por grupos y áreas laborales

Pilotos	63,95
Tripulantes Cabina Pasajeros	44,82
Corporativa (incluye Mantenimiento de aviones de Iberia)	29,92
Mantenimiento	40,07
Aeropuertos	23,10
624.506 horas totales de formación	
22 % de formación <i>online</i>	



Dimensión ambiental

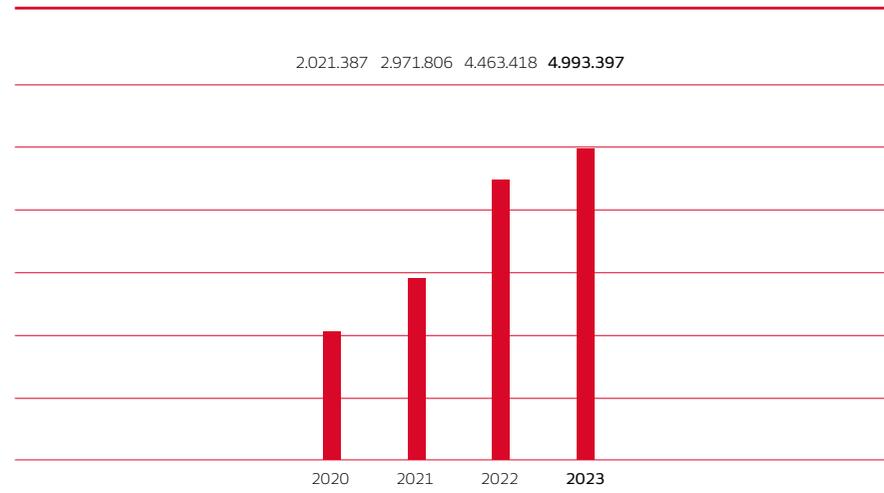
Emisiones Total Iberia.

Alcance 1.

Emisiones directas generadas por toda la operativa de Iberia en 2023. 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 (Tn CO2)

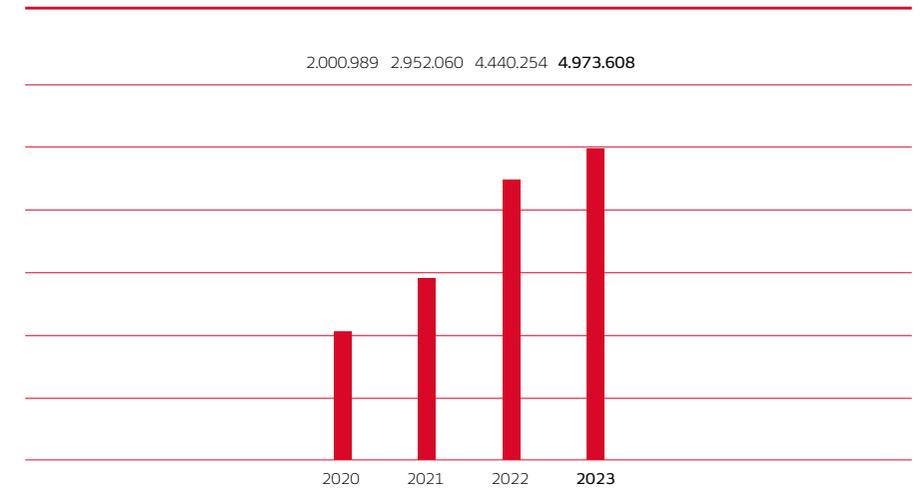


Emisiones Vuelo Iberia.

Alcance 1.

En 2023, 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. Dentro del acuerdo de comercial tipo franquicia que se tiene con la aerolínea Air Nostrum, se han emitido 358.824 / 364.536 t CO2, que formarían parte del alcance 3 de emisiones vuelo de Iberia.

Scope 1 vuelo (Tn CO2)



Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

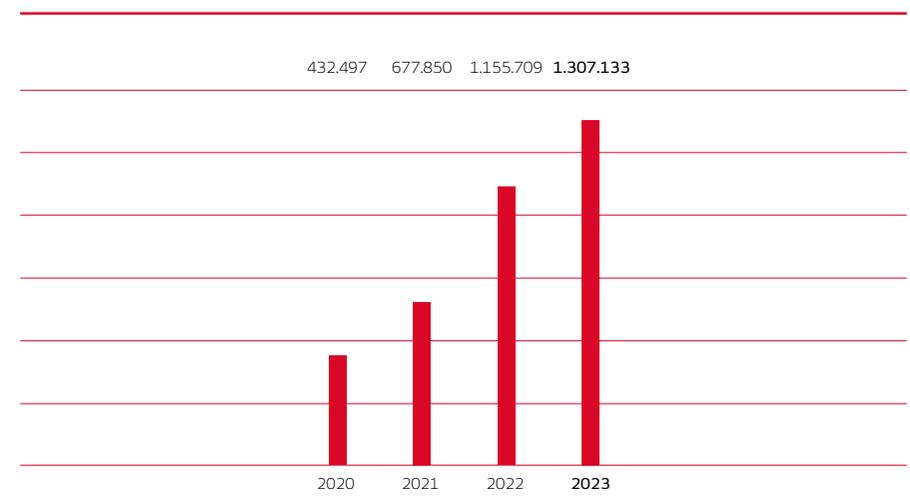
Glosario

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 (Tn CO₂)



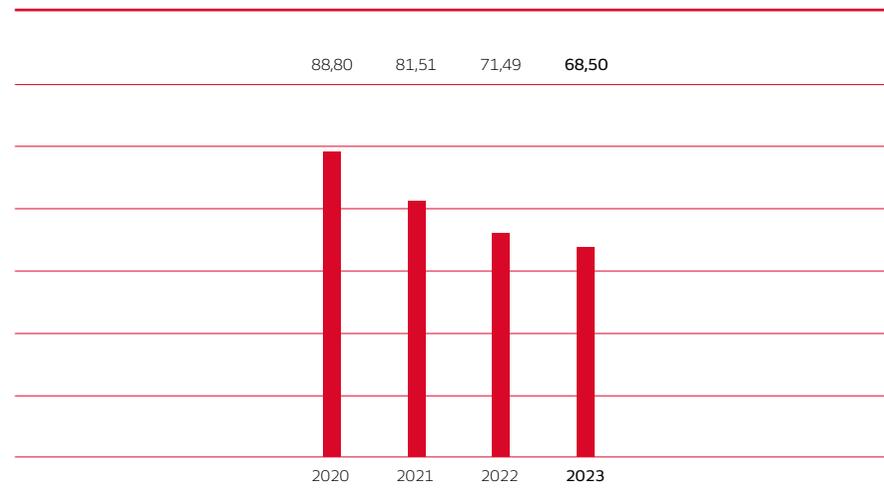


Otros indicadores operaciones vuelo.

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 standards NOx	2020	2021	2022	2023
CAEP 4	100%	100%	100%	100%
CAEP 6	90%	87%	88%	90%
CAEP 8	39%	43%	50%	58%

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

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.

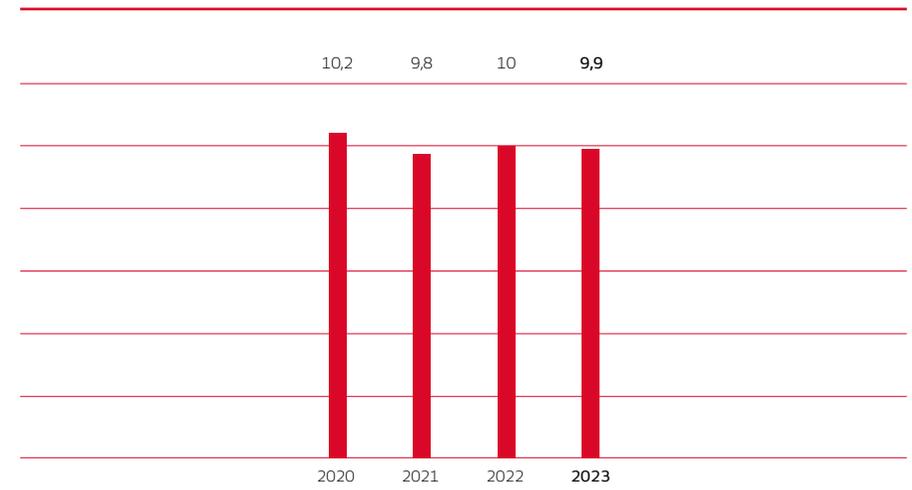
Cumplimiento capítulos ruido OACI	2020	2021	2022	2023
Chapter 3	100%	100%	100%	100%
Chapter 4	100%	100%	100%	100%
Chapter 14	41%	46%	49%	55%

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





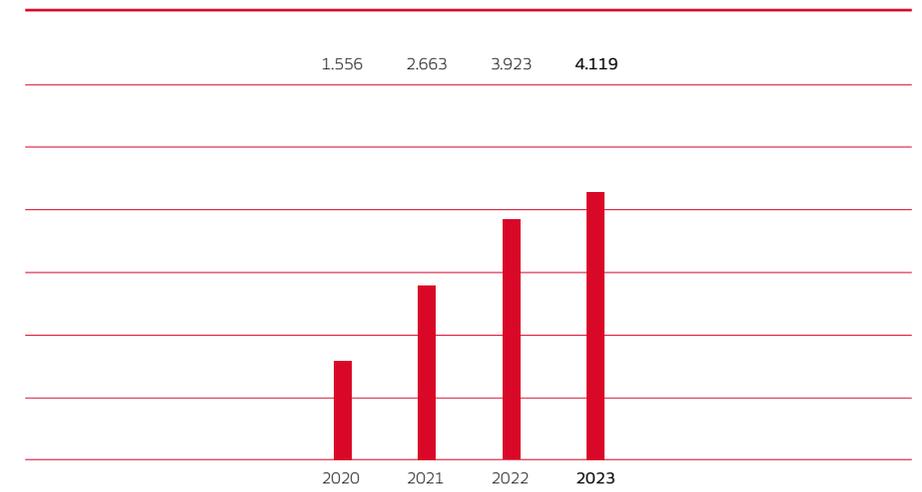
Alcance 3.

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 Vuelo (Tn)



Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

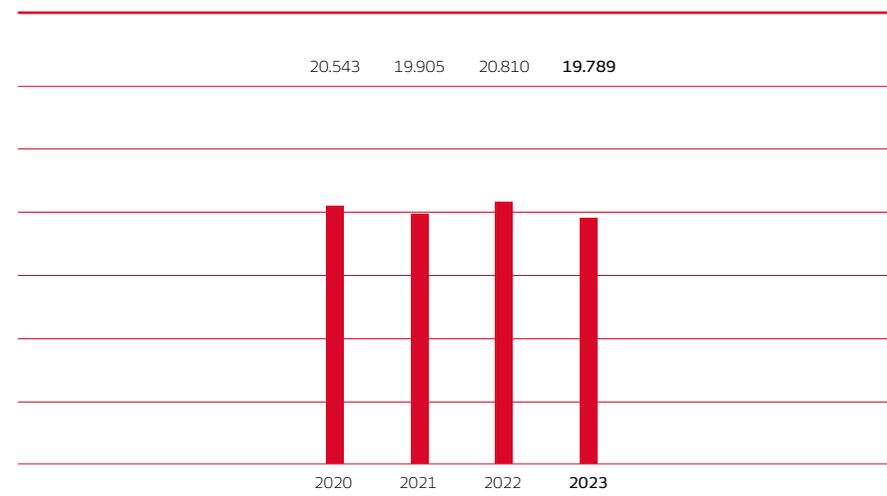
* Actualmente, por limitación legal, sólo es posible reciclar los residuos denominados como Categoría 3.

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 (NO_x), los cuales tienen impacto en la calidad de aire de ciudades y aeropuertos, que es donde tiene lugar esta actividad.

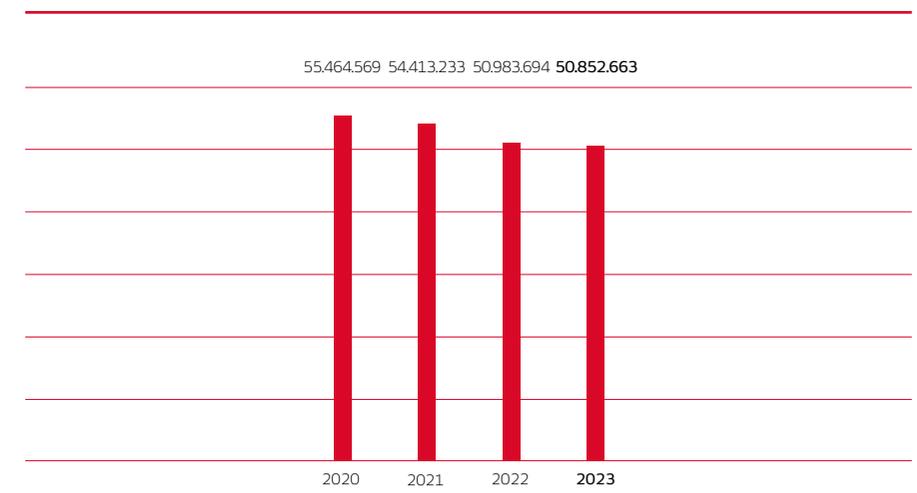
Scope 1 Tierra (Tn CO₂ eq)



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)



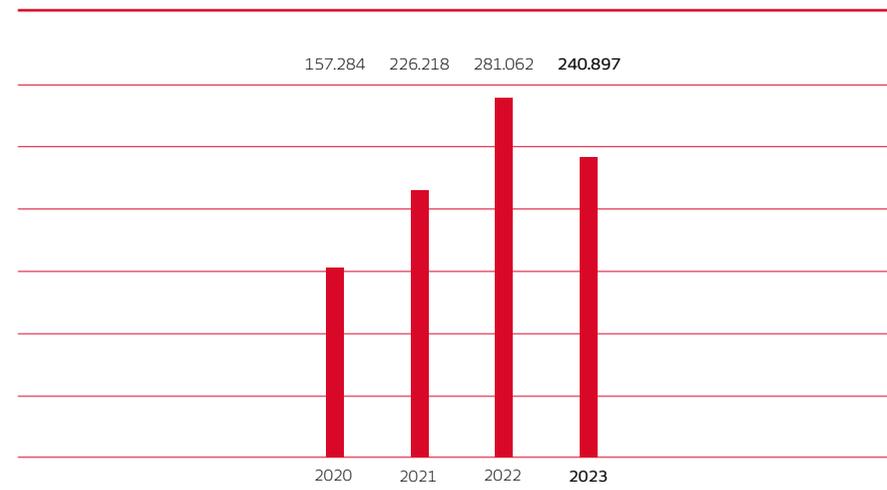
Debido a que Iberia consume energía eléctrica 100 % de origen renovable, en base a la huella de carbono del mix energético nacional, se estima que en 2022 se evitó la emisión de 13.274 t CO₂.



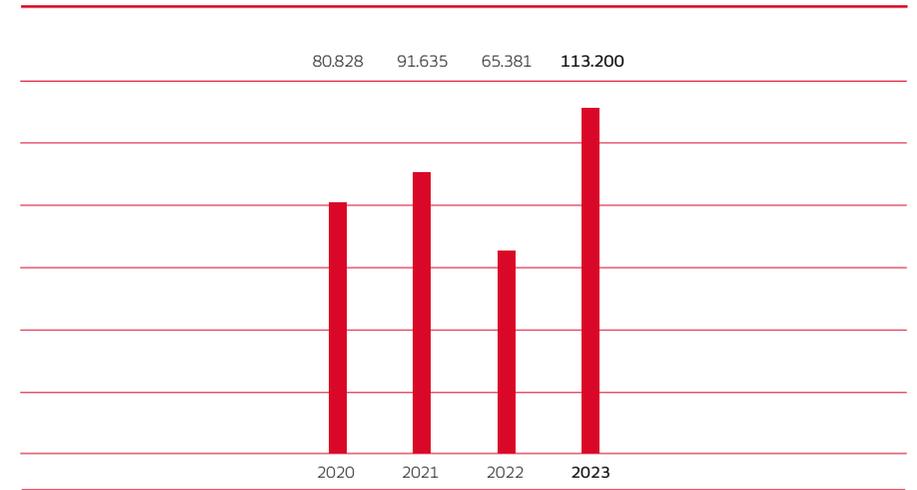
Alcance 3.

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.

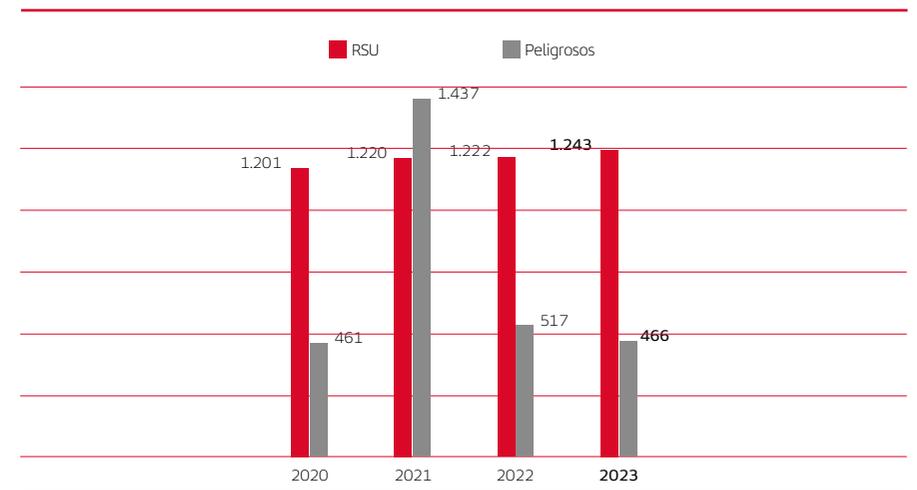
Consumo de agua (m3)



Aguas Residuales (m3)



Residuos RSU y peligrosos (Tn)



Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

Sobre este informe

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

ESG y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Gestión de los riesgos sobre el cambio climático

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	<p>Dirección de Sostenibilidad consolidada y supervisando el desempeño ambiental de todas las líneas de negocio.</p> <p>Política de sostenibilidad aprobada por el CEO.</p> <p>Actualización del análisis de materialidad en 2022.</p>	<p>Implementación de un sistema de gestión ambiental, definiendo dos comités que monitoricen el desempeño ambiental de la compañía tanto a nivel operativo como a un nivel más ejecutivo.</p>
Estrategia	<p>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.</p> <p>Uno de los pilares del plan estratégico de la compañía -Iberia Next Chapter- es la sostenibilidad.</p> <p>La compañía impulsa la Innovación a través de Hangar 51, Iberia Lab, y foros específicos de Innovación como South Summit.</p> <p>Emitido bono verde para la financiación de nueva flota (A320Neo y A350).</p> <p>Consolidado el plan financiero a uno y tres años vista, incluyendo aspectos medioambientales.</p>	<p>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.</p>
Gestión de riesgos	<p>Identificación de los principales riesgos climáticos por área de negocio.</p>	<p>Como parte del sistema de gestión ambiental IEnvA que la compañía ha implementado en 2023, se incluye la revisión de riesgos dentro de las actividades.</p>
Métricas y objetivos	<p>Estrategia climática con objetivos a corto, medio y largo plazo.</p> <p>Se ha vinculado una parte de la remuneración de empleados a un objetivo de intensidad de emisiones vuelo.</p>	<p>Continuar reforzando nuestra estrategia para contribuir a la consecución de los objetivos que se han establecido.</p> <p>Profundizar en la definición de indicadores que nos permitan monitorizar los riesgos y oportunidades identificados.</p>

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

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 <i>Fit for 55</i> .	Definición de una estrategia de sostenibilidad ambiciosa que permita la descarbonización de la actividad.
Riesgo tecnológico	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.
	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.
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.
Riesgos físicos crónicos	Resiliencia de riesgos agudos.	Se revisará la planificación de la red de destinos, y la posibilidad de implementar activos móviles en diferentes ubicaciones.
	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 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. Participación en programas de investigación.
Oportunidades: resiliencia	Renovación de flotas. <i>Single European Sky (SES).</i>
Oportunidades: mercado	Diversificación de abastecimiento de SAF. Financiación de la transición verde.

Información relevante

Sobre este informe
Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada
Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
Indicadores clave
Referencias TCFD
Glosario

Sobre este informe

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

ESG y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario



Glosario

Avios: Avios es la moneda común a los programas de fidelización de Iberia y British Airways. Los clientes de Iberia que sean socios del programa Iberia Plus pueden acumular Avios con sus vuelos en las aerolíneas del Grupo Iberia, y también al disfrutar de los productos y servicios de los distintos partners del Programa. Estos Avios se pueden utilizar en vuelos, noches de hotel, alquiler de coches y mucho más.

Centro de formación EASA–147: un centro de formación de Mantenimiento Aeronáutico aprobado EASA 147 es un centro que cumple con los estándares europeos de seguridad aérea. Los estándares requeridos para estos centros de formación hacen referencia al temario de estudios, las instalaciones del centro y el personal docente. El centro de formación de Iberia Mantenimiento ofrece programas de formación conforme a los requerimientos de la Agencia de Seguridad Aérea Europea (EASA) y de la Agencia de Seguridad Aérea Española (AESA).

CORSIA: la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) ha definido dos objetivos globales para el sector: una mejora del 2 % anual en la eficiencia del consumo de combustible hasta 2050 y un crecimiento neutro en carbono a partir de 2020. Para lograr estas metas y promover el crecimiento sostenible de la aviación internacional, la OACI está aplicando una serie de medidas que incluyen mejoras en la tecnología aeronáutica y operativas, combustibles de aviación sostenibles y otras basadas en el mercado como las recogidas en el Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional (CORSIA, por sus siglas en inglés).

CORSIA es la primera medida global basada en el mercado para cualquier sector y representa un enfoque cooperativo que se aleja de un mosaico de iniciativas regulatorias nacionales o regionales. Ofrece una forma armonizada de reducir las emisiones de la aviación internacional, minimizando la distorsión del mercado, respetando al mismo tiempo las circunstancias especiales y las capacidades respectivas de los Estados miembros de la OACI.

CORSIA complementa los demás elementos del conjunto de medidas compensando la cantidad de emisiones de CO2 que no pueden reducirse mediante el uso de mejoras tecnológicas, mejoras operativas y combustibles de aviación sostenibles con unidades de emisión del mercado de carbono.

CSRD: la Directiva sobre la Elaboración de Informes de Sostenibilidad Empresarial (*Corporate Sustainability Reporting Directive*, en inglés) es la legislación de la Unión Europea que exige a las empresas de los países que forman parte de la unión a que informen sobre el impacto medioambiental y social de sus actividades empresariales. La CSRD entró en vigor el 5 de enero de 2023.

EcoVadis: el paquete de inteligencia de sostenibilidad de EcoVadis es una solución integral para cadenas de suministro sostenibles que abarca todo el espectro de la gestión del riesgo de sostenibilidad y el desempeño en sostenibilidad con herramientas tales como el examen y el mapeo de riesgos a gran escala en toda la cadena de suministro, fichas de evaluación fiables con calificaciones útiles y una gestión completa de las auditorías y las mejoras.

EU ETS: 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 actualmente y hasta 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.

Fit for 55: paquete normativo climático de la Unión Europea conocido como Objetivo 55 o “Fit for 55”. Se trata de un conjunto de propuestas encaminadas a revisar y actualizar la legislación de la UE y poner en marcha nuevas iniciativas con el fin de garantizar que las políticas de la UE se ajusten a los objetivos climáticos acordados por el Consejo y el Parlamento Europeo. La expresión Objetivo 55 remite al objetivo de reducción de las emisiones en al menos el 55 % que la UE se ha fijado para 2030.

Información relevante

Sobre este informe

Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y norma GRI aplicada

Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores clave

Referencias TCFD

Glosario

IEnvA: en 2023 Iberia obtuvo la Certificación IEnvA (IATA *Environmental Assessment*). Se trata de un programa voluntario desarrollado por IATA que evalúa de forma independiente el compromiso de nuestra compañía para mejorar su comportamiento medioambiental. Basado en normas y mejores prácticas de conformidad con los requisitos de la ISO14001 (Gestión Medioambiental), IEnvA utiliza la experiencia de IATA para adaptar estos requisitos al sector de la aviación tomando como referencia otros sistemas, como el de Seguridad (IOSA), en los que se adaptan los procesos de supervisión, gobernanza y control del sistema al sector.

IPCC: el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) fue creado en 1988 para facilitar evaluaciones integrales del estado de los conocimientos científicos, técnico y socioeconómicos sobre el cambio climático, sus causas, posibles repercusiones y estrategias de respuesta.

Low cost: Una aerolínea de bajo coste o *low cost* es una compañía que ofrece una tarifa más económica a cambio de eliminar algunos de los servicios que reciben los pasajeros de aerolíneas tradicionales, o que cobran estos servicios de forma adicional.

SAF: los combustibles sostenibles de aviación (SAF – *Sustainable Aviation Fuels*) tienen un papel clave en la descarbonización del turismo y del transporte aéreo. Los SAF son combustibles producidos a partir de materias primas de origen renovable, bien de origen biológico, bien de origen sintético (*e-fuels*, *power-to-liquid* PtL, o *power-to-jet-fuels*). El principal beneficio ambiental del SAF está en la consideración de su huella de carbono (*life cycle assessment*, LCA), que puede llegar a ser hasta un 100 % menor que la de los combustibles tradicionales (o incluso generar emisiones negativas, en el caso de la tecnología PtL), lo que supone una reducción significativa (o total, e incluso mayor de la generada durante el vuelo) de las emisiones de CO₂, en términos de ciclo de vida.

SEDEX: la Plataforma SEDEX sirve de ayuda a las empresas para gestionar las prácticas de sostenibilidad en su cadena de suministro.

Single European Sky (SES): el Cielo Único Europeo (*Single European Sky*, SES) es una iniciativa reglamentaria de la Unión Europea en 2004 que tiene el objetivo fundamental de reestructurar el sistema de gestión de la navegación aérea del continente, promoviendo su evolución hacia un transporte aéreo más eficaz. Los objetivos de SES son la armonización y mejora de eficiencia en la prestación de los servicios de navegación aérea en la Unión Europea al aumentar la capacidad del control aéreo, reforzar la seguridad, reducir la fragmentación del espacio aéreo europeo, mejorar la integración del ámbito militar en nuestros cielos y facilitar la introducción de nuevas tecnologías.

TCFD: el Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, TCFD) tiene por objetivo mantener a los inversores mejor informados sobre los riesgos relacionados con el clima de las empresas. En 2022, Iberia, alineándose con la información reportada por IAG, adoptó las directrices de este estándar de reporte.

Watershed: la Plataforma Watershed es una herramienta de medición, reporte y reducción de emisiones de carbono para empresas.

Informe de sostenibilidad *dos mil veintitrés*

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 Villergas 49
28027 Madrid
ESPAÑA

T. 901 111 500
[www.iberia.com/grupo.iberia.es/portal/site/
WebCorporativa/](http://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 los derechos reservados
©Iberia 2024

Conectando
personas
reinventamos
el mundo



Informe
de sostenibilidad
dos mil veintitrés