

Carta del Presidente.

Me complace presentarles la memoria de sostenibilidad de Iberia relativa a 2024. Un año en el que nos hemos mantenido fieles a nuestro compromiso continuo con la excelencia, la sostenibilidad y la innovación.

En mayo de 2024, asumí la presidencia de Iberia con el reto de impulsar y consolidar los buenos resultados financieros y operativos, trabajar para contribuir al desarrollo de Madrid como un *hub* aeroportuario a la altura de los grandes europeos, así como para asegurar la competitividad de nuestros negocios de *handling* y mantenimiento. Con humildad puedo decir que hemos dado pasos positivos en cada uno de esos ámbitos.

En primer lugar, hemos mejorado nuestros resultados financieros. En 2024 el beneficio operativo de IAG antes de partidas extraordinarias fue de 4.443 millones de euros, lo que supone un aumento del 27 % respecto a 2023. Iberia alcanzó los 1.027 millones de beneficio, con un margen operativo del 13,6 %, ligeramente superior al del año anterior, lo que muestra una sólida rentabilidad.

Ese margen se consiguió en un año en el que crecimos un 13 %, reforzando la oferta en nuestras principales rutas, especialmente en Latinoamérica, y consolidando nuestra posición competitiva como compañía líder entre Europa y Latinoamérica, con una cuota del 18 %. Desde 2019 nuestra oferta de asientos para todos los mercados ha crecido un 16 %.

Esos resultados financieros son los que han permitido que los inversores apuesten por nosotros, por nuestro Grupo y nuestra compañía. Son el alimento de nuestro “círculo virtuoso”, ya que nos posibilitan invertir en nuestros empleados, apostar por nuestros clientes y tener un impacto positivo en la sociedad.

En 2024 trabajamos para mejorar la conectividad de España y acompañar el crecimiento del principal aeropuerto del país, el Adolfo Suárez Madrid Barajas. En la tarea de abrir nuevos destinos ha sido esencial la incorporación a nuestra flota del nuevo modelo de Airbus, el A321XLR, del que Iberia fue aerolínea lanzadora. Este avión no solo refuerza nuestra capacidad de largo radio, sino que también lo hace de una manera más sostenible e innovadora.

Entre los hitos de 2024 está el estreno de los vuelos directos a Tokio, ruta que se ha convertido en la más larga de Iberia, con 14 horas de vuelo a la ida y 16 a la vuelta. Como consecuencia del cierre del espacio aéreo ruso y de la dirección de los vientos, en ambos trayectos se vuela hacia el Este, de forma que es posible dar una vuelta al mundo completa en cada viaje de ida y regreso a Tokio. La respuesta de los clientes a este estreno ha sido mejor que buena, con un índice de ocupación superior al 90 %.

Tokio no fue la única novedad de destinos del año. En la temporada de verano incorporamos las ciudades de Tirana, en Albania, y Liubliana, en Eslovenia. Y en la de invierno, tres adicionales, Tromsø, en Noruega, y Salzburgo e Innsbruck en Austria. Además, por segundo año consecutivo, volamos a Rovaniemi, en Laponia, a la casa de Papá Noel.

Hablaba al principio de excelencia, y el máximo exponente en el plano operativo es, junto a la seguridad, la puntualidad. Iberia e Iberia Express fuimos reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2024. Ocupamos, respectivamente, el segundo y tercer lugar, según el *On-time performance Report* de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad. Este reconocimiento es especialmente significativo dado los complejos desafíos a los que se enfrentó la aviación en 2024, desde las regulaciones en el espacio aéreo europeo, la saturación en algunos de los aeropuertos a los que vuelan ambas aerolíneas, los conflictos laborales en ciertos controles aéreos o la escasez mundial de repuestos.

Nuestra búsqueda de la excelencia abarca también el servicio que les ofrecemos a los clientes. No podemos estar completamente satisfechos en este punto. Soy consciente de que tenemos mucho recorrido para mejorar y trabajamos para conseguirlo, pero sí puedo afirmar que estamos poniendo todo nuestro esfuerzo para hacer las cosas mejor cada día. Estamos muy agradecidos porque ese esfuerzo está siendo reconocido.

Iberia recibió el premio al “Mejor servicio de comida a bordo en Europa 2024” otorgado en los *PAX International Awards* por la calidad de los productos utilizados y su papel como embajadora de la gastronomía; y también el Premio FIBEGA a la innovación culinaria.

Asimismo, nos alzamos con el galardón al Mejor Servicio de Personal de Aerolíneas de Europa en los prestigiosos *World Airline Awards 2024*, conocidos como los Oscar de la aviación, organizados por Skytrax, la organización internacional de calificación del transporte aéreo. Y, además, fuimos galardonados con el prestigioso premio *APEX Five Stars Global Airline 2025* como reconocimiento a la excelencia del servicio ofrecido a los clientes, un galardón que evalúa aspectos clave de la experiencia de viaje como la comodidad de las butacas, el servicio ofrecido en cabina, la comida, el sistema de entretenimiento a bordo, la disponibilidad de WiFi o las salas VIP.

Como decía, seguimos esforzándonos para hacer las cosas mejor cada día y estos reconocimientos nos animan a trabajar todavía con más ganas e ilusión.

En el ámbito de la sostenibilidad también podemos señalar algunos avances. Estamos promoviendo importantes alianzas para impulsar la producción y el uso de SAF, combustible sostenible de aviación, en España. Estamos convencidos, al igual que nuestros colegas de toda la cadena de valor -gestores de residuos, productores de SAF, fabricantes de aviones y aerolíneas- de que este país tiene una oportunidad de oro para liderar el transporte aéreo sostenible. La nueva industria para la producción de combustibles sostenibles de aviación (SAF) podría originar en España inversiones de más de 22.000 millones de euros, generar 270.000 puestos de trabajo directos e indirectos y 56.000 millones al PIB hasta 2050. Nuestro compromiso de uso de SAF en nuestros vuelos es firme y, además, en 2024 hemos empezado a utilizar ese combustible también en nuestro banco de pruebas de motores.

En Iberia dedicamos también un gran esfuerzo a tratar de causar un impacto positivo en la sociedad. Llevamos volando desde 1927 con el mismo propósito: “generar prosperidad conectando personas con el mundo”. Buscamos generar beneficios sociales en todos los lugares a los que volamos. Por ejemplo, nuestra ruta entre Madrid y Ciudad de México genera 11.470 empleos, entre puestos directos en la aerolínea, indirectos a través de la cadena de valor e inducidos. Además, contribuye con un impacto de 154 millones de euros al PIB de México y casi 60 millones de euros al de España. Por poner otro ejemplo, las operaciones de Iberia en la ruta que une Madrid con Bogotá fomentan la creación de 15.000 puestos de trabajo.

No me canso de decir que ninguno de estos avances sería posible sin la dedicación de todo el equipo de Iberia. A cierre de 2024 la plantilla estaba formada por 10.813 personas, un número inferior al del año anterior por la salida de personal de *handling* hacia una empresa de nueva creación, *South Europe Ground Services*, firma con capital 100 % IAG y mayoría de Iberia, que garantiza un futuro sostenible y competitivo para nuestro negocio de *handling* y para sus trabajadores.

Ese era el tercero de los objetivos que mencionaba al inicio de estas líneas junto a la búsqueda de competitividad del negocio de Iberia mantenimiento, que terminó 2024 con resultados positivos en sus principales áreas (Motores, Mantenimiento Pesado y Componentes). Unos resultados que permiten consolidar su posición como referente del mantenimiento aeronáutico en el sur de Europa.

Durante 2024, certificamos 205 motores, un 15 % más que en el año anterior y se realizaron más de 180 revisiones de Mantenimiento Pesado, un nivel similar al del año anterior, lo que muestra la confianza de los clientes en la experiencia y conocimiento de Iberia Mantenimiento. Además, se revisaron y/o repararon 28.000 componentes de avión, también en línea con las cifras registradas el año anterior.

Como les decía, nada de esto hubiera sido posible sin las personas que forman parte de Iberia. Afortunadamente, este año hemos podido sumar a nuestro equipo 127 nuevos pilotos –y hemos realizado 102 sueltas de comandantes–, hemos contratado 452 tripulantes de cabina de pasajeros, 179 personas en la división de Iberia Mantenimiento, y 205 en el área Corporativa.

Estoy convencido de que lo que Iberia ha sembrado en 2024 nos permite estar mejor preparados para afrontar los desafíos que tenemos por delante.

Continuaremos trabajando para estar a la altura de nuestros clientes e inversores.

Un cordial saludo,

Marco Sansavini
Presidente de Iberia







- P6 Iberia en dos minutos
- P48 Una hoja de ruta clara
- P68 Una brújula hacia el impacto
- P86 Un viaje en buena compañía
- P134 Un viaje más respetuoso con el medio ambiente
- P156 Otra información relevante



Capítulo uno. Iberia en dos minutos.





Capítulo uno. Iberia en dos minutos. Highlights.

Logros en 2024.

- Iberia e Iberia Express, las aerolíneas más puntuales de Europa en 2024.
- Somos la aerolínea líder entre Europa y América Latina, con vuelos directos a 18 destinos en 16 países de la región.
- Iberia se convirtió en la aerolínea lanzadora del nuevo avión de Airbus: el A321XLR, que permite operar de una forma más sostenible las rutas transoceánicas.

Nuevos destinos.

- Tokio; Tirana y Liubliana (en temporada de verano); y Tromsø, Salzburgo e Innsbruck (en temporada de invierno).

Iberia Mantenimiento.

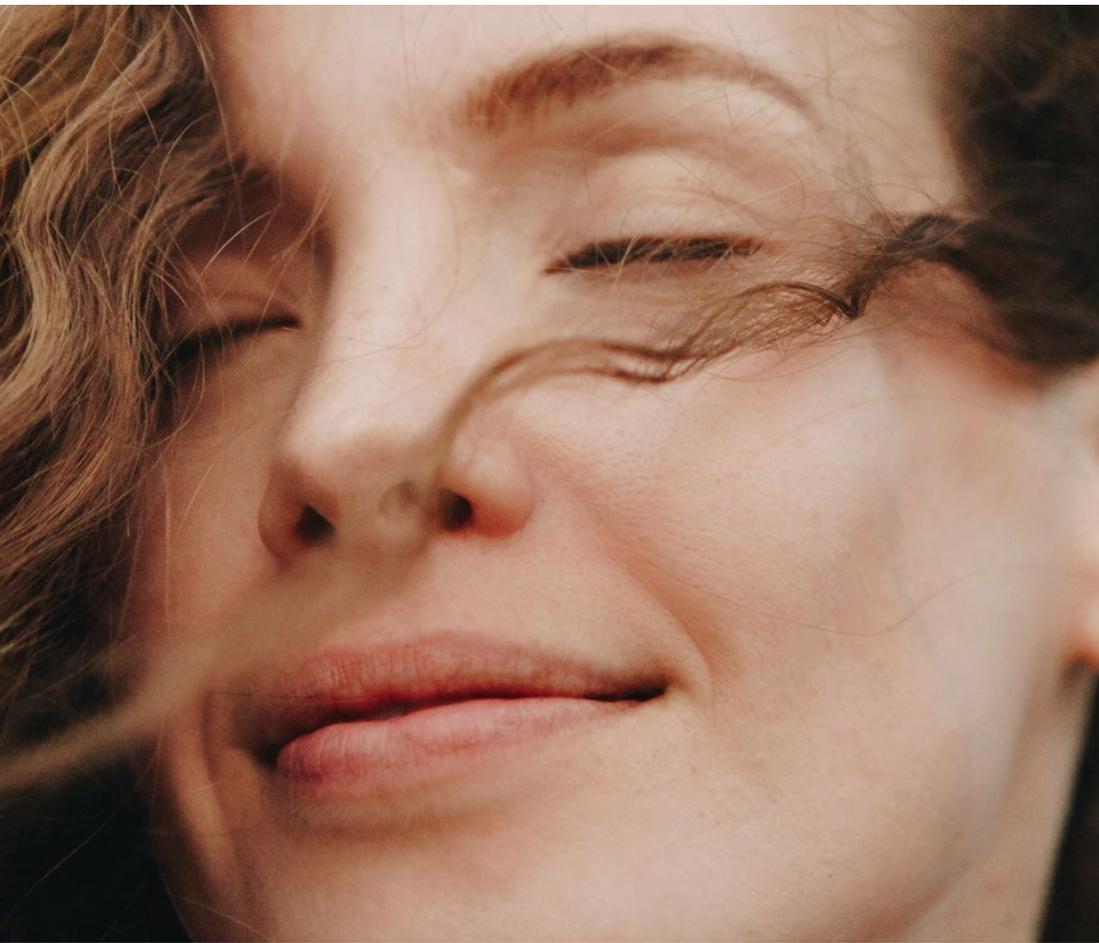
- El centro de formación de Iberia Mantenimiento celebró su vigésimo aniversario como centro EASA 147 gracias a la aprobación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

Sostenibilidad.

- Iberia Mantenimiento comienza a utilizar combustible sostenible de aviación de Moeve (anteriormente Cepsa) en su banco de pruebas de motores.
- Iberia y Getting Greener instalan plantas de autoconsumo eléctrico en La Muñoza para ahorrar 8 millones kWh al año.
- Iberia y Repsol firman un acuerdo con Inditex para emplear un 5 % de SAF (combustible sostenible de aviación) para el transporte de su carga aérea.

Resultados económicos.

- El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 1.027 millones de euros en 2024, lo que supone un aumento de 87 millones de euros respecto al ejercicio anterior.



Contexto y tendencias.

[Iberia en dos minutos](#)

[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

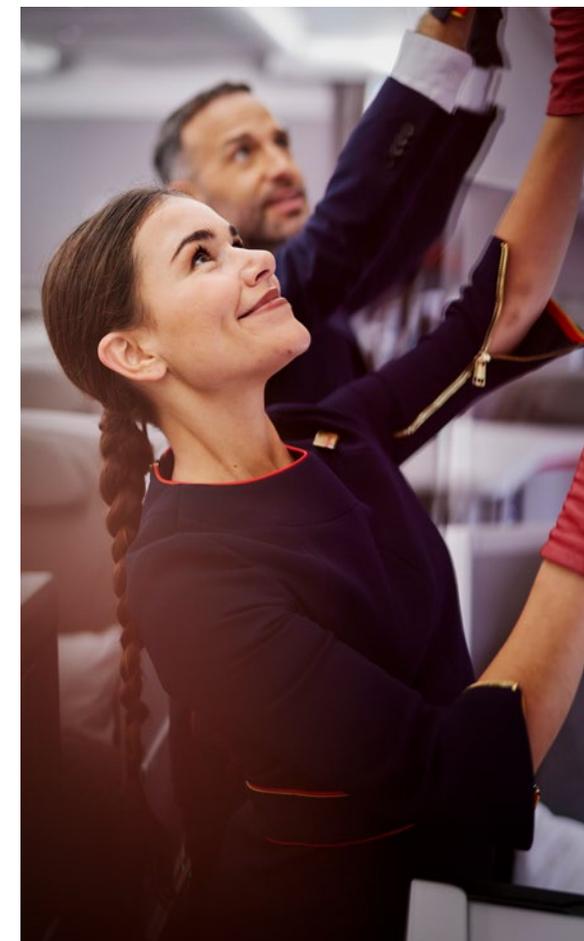
[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



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 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. El informe Draghi de 2024 avanza en esta misma línea proponiendo una nueva estrategia que logre un crecimiento y competitividad sostenibles en un mundo cambiante y cada vez más inestable, con dos objetivos clave: la reducción de emisiones y la industrialización de la economía europea.

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 medioambiente 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 reducción de emisiones desde el lanzamiento de su estrategia Flightpath net zero en 2019. Continúa apostando por el desarrollo de proyectos e iniciativas que contribuyan a acelerar su transición ecológica, y a hacerlo de forma justa. La aviación es un servicio esencial que garantiza la conectividad de los territorios, y elemento esencial para la industria del turismo en España. Contribuye 0,6 % nuestro PIB y 0,9 % al empleo de España, y a la mejora de la calidad de vida de la sociedad. Por eso, el compromiso del grupo IAG con la transición ecológica justa es rotundo, con metas claras y ambiciosas, a pesar de la dificultad para reducir las emisiones de la actividad. Y esa necesaria transformación trae, además, oportunidades para España. El impulso y desarrollo de una nueva industria de los combustibles sostenibles de aviación (SAF, en sus siglas en inglés) no solo acelerará la reducción de emisiones de la aviación, sino que servirá para crear riqueza y empleo en nuestro país, es decir, contribuir al bienestar de 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 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.



Quiénes somos.

[Iberia en dos minutos](#)

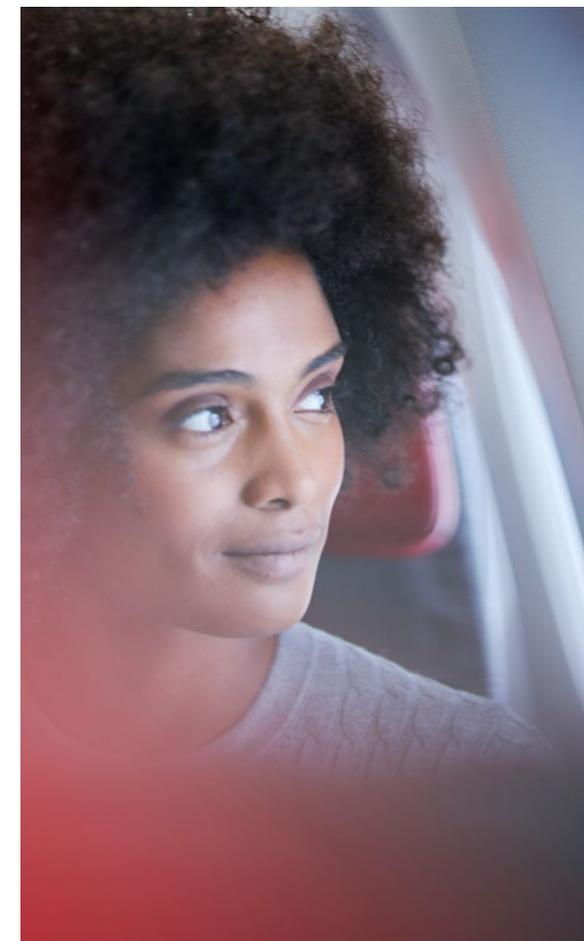
[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



Iberia lleva 97 años volando desde España con el propósito de generar prosperidad, conectando personas con el mundo. Es la aerolínea líder en los vuelos entre Europa y América Latina, adonde ofrece vuelos directos a 18 destinos en 16 países de la región. Junto con Iberia Express e Iberia Regional Air Nostrum, cuenta con una flota de 166 aviones y ofrece vuelos a medio centenar de países de todo el mundo desde el aeropuerto de Madrid, donde ha desarrollado su *hub*. Forma parte del grupo aéreo IAG, primero del mundo en comprometerse a conseguir 0 emisiones netas en 2050, y a operar con un 10 por ciento de combustible de aviación sostenible en 2030. En 2024 Iberia fue la segunda aerolínea más puntual de Europa y la octava del mundo.

Además del transporte aéreo, Iberia realiza trabajos de mantenimiento aeronáutico a aviones, motores y componentes del Grupo IAG, y también a más de un centenar de terceras compañías. En 2024 **Iberia Mantenimiento** ha registrado resultados positivos en sus principales negocios (motores, mantenimiento pesado y componentes), lo que consolida su posición como un referente del mantenimiento aeronáutico en el sur de Europa.

En concreto, ha certificado 205 motores, un 15 % más que en el año anterior, cuando la cifra se situó en 177. Asimismo, se han realizado más de 180 revisiones de Mantenimiento Pesado, manteniéndose en niveles similares a los del año anterior, demostrando la confianza de los clientes en la experiencia y conocimiento de Iberia Mantenimiento. Además, se han revisado y/o reparado 28.000 componentes de avión, en línea con las cifras registradas el año anterior. Además, esta dirección ha sumado 40 nuevas familias de *capabilities* de componentes.

Como novedad, desde el año pasado, la compañía española está ya a plena capacidad operativa realizando revisiones y reparaciones de los motores Pratt & Whitney GTF™. De esta manera, Iberia Mantenimiento sirve tanto a los motores *legacy*, como el CFM56, el V2500 y el RB211-535, como a los nuevos GTF™, ofreciendo un servicio 360º a sus clientes.



Renovación de flota.

A 31 de diciembre de 2024, la flota del Grupo Iberia estaba formada por 164 aviones, 93 de Iberia, 25 de Iberia Express y 46 de Iberia Regional Air Nostrum.

En 2024 incorporamos a nuestra flota dos nuevas aeronaves, un A350 y un A321XLR. Iberia ha sido la primera aerolínea del mundo en operar rutas transoceánicas con el nuevo Airbus A321XLR, un modelo de avión de fuselaje estrecho (*narrow-body*), es decir, de un solo pasillo. Es decir, que Iberia ha sido la lanzadora mundial de este modelo de avión, que cuenta con una autonomía de hasta 7.500 kilómetros en esta configuración. Además, este modelo se ha posicionado como uno de los aviones más eficientes del mercado, con un ahorro de combustible del más del 40 % en comparación con los modelos de fuselaje ancho (*wide-body*). El A321XLR mantiene los altos estándares de comodidad característicos de otros aviones de largo radio de la flota de Iberia como el A350. Está equipado con la nueva cabina Airspace y cuenta con dos clases, Business y Turista, con un total de 182 asientos.

Nuestro índice de recomendación (NPS).

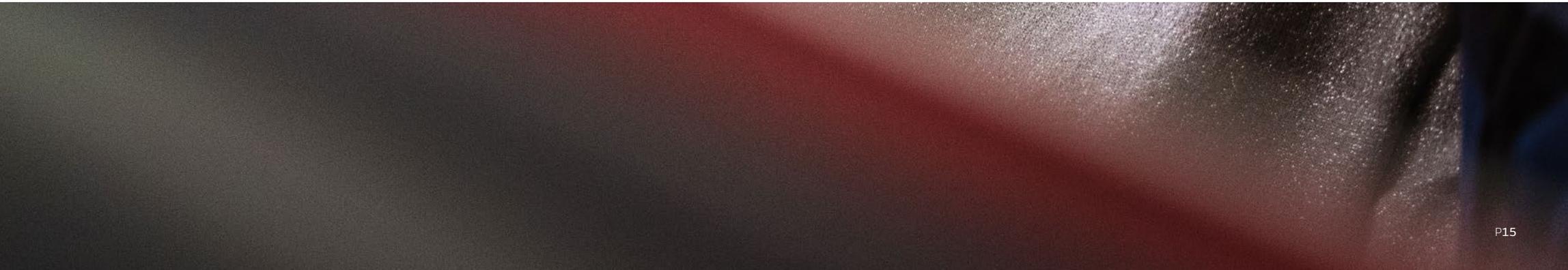
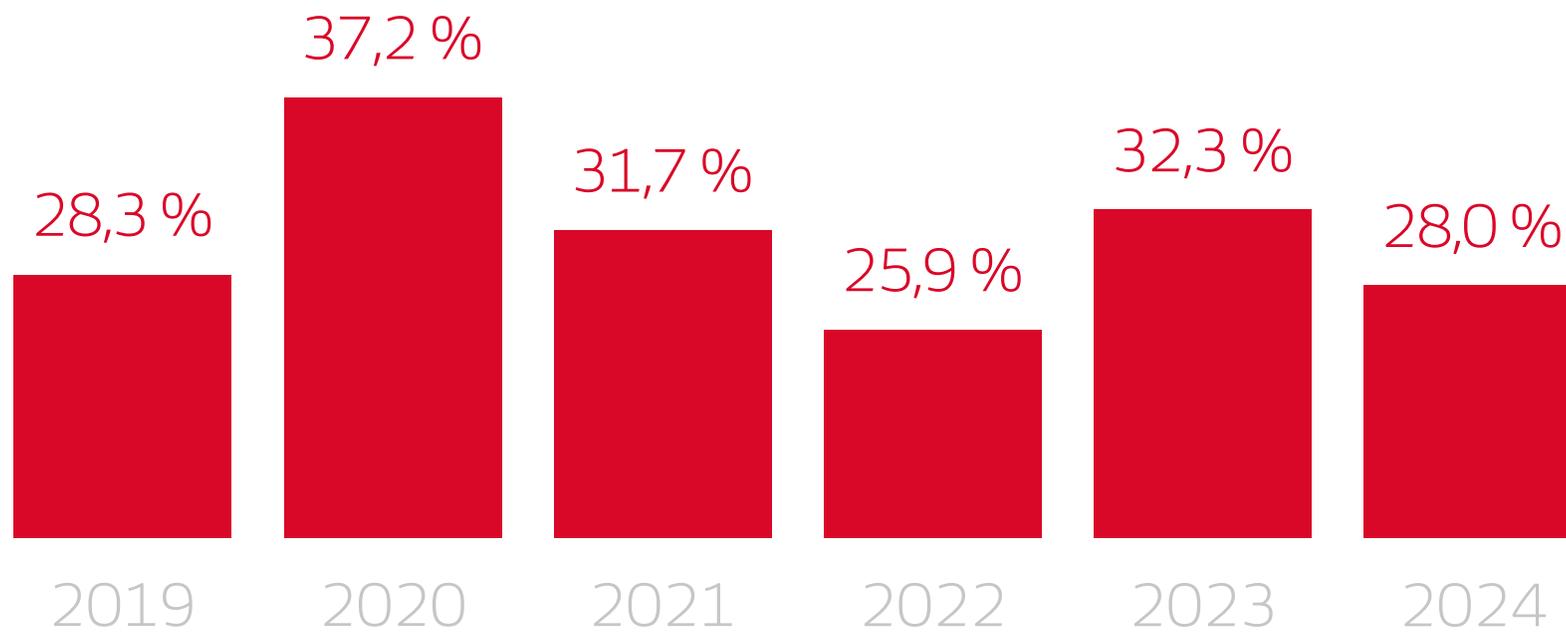
El NPS (*Net Promoter Score* o índice de recomendación) es nuestro principal indicador en cuanto a experiencia de cliente. Nos sirve para hacer seguimiento diario de cómo está funcionando el servicio, detectar inconsistencias y realizar una mejora continua de nuestro producto.

El NPS (*Net Promoter Score* o índice de recomendación) es un índice que se calcula en base a 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.

En 2024 los datos de NPS conseguidos muestran unos altos estándares de calidad tanto a nivel operativo como a nivel de producto. Los clientes han percibido un incremento en la calidad de nuestros servicios gastronómicos mejorando sensiblemente los datos de 2023. Así mismo, también se ha incrementado la valoración de nuestras dos Salas Vip de Madrid, tanto la Sala Vip Dalí en la Terminal 4 como la Sala Vip Velázquez en la Terminal 4 Satélite. Aún así, en 2024 nos quedamos por debajo del objetivo que nos habíamos marcado, consecuencia de las disrupciones en nuestra operación por la saturación en algunos de los aeropuertos europeos, los conflictos laborales en determinados controles aéreos o la escasez mundial de repuestos.



Evolución del NPS.





Puntualidad.

Iberia e Iberia Express han sido reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2024, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente.

Iberia se ha situado como la segunda aerolínea más puntual de Europa, con un total de 183.268 vuelos y un 81,58 % de los vuelos llegando en hora a sus destinos, según el *On-time performance Report* de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad. Un año más figura en el top 10 mundial entre las aerolíneas más puntuales, en la octava posición.

Por su parte, Iberia Express ha sido la primera en el podio absoluto europeo con un porcentaje de puntualidad en llegadas del 84,69 %, cifras que le han situado también como la *low cost* más puntual del mundo en 2024.

Estos datos son especialmente reseñables por los complejos desafíos a los que se ha enfrentado la aviación este año, como las regulaciones en el espacio aéreo europeo, la saturación en algunos de los aeropuertos a los que vuelan ambas aerolíneas, los conflictos laborales en ciertos controles aéreos o la escasez mundial de repuestos.

	OTP* 2023	OTP* 2024	Objetivos (sólo por flota)
Largo radio	85,9 %	79 %	82 %
Corto/medio radio	89,3 %	85,7 %	90,0 %
Toda la red	88,6 %	84,2 %	

Nota.

* OTP (*on time performance*) es una medida de puntualidad; se considera que un vuelo es puntual si llega o sale dentro de los 15 minutos de la hora programada.



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.

Certificación	Alcance	Entidad colaboradora
IEnva Environmental Program Certification	Sistema de Gestión Ambiental	IATA
Verificación de gases de efecto invernadero	Operaciones vuelo y tierra.	SGS/TÜV SÜV
Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, IQNet SR10	Transporte aéreo de pasajeros y carga, y mantenimiento de aviones	AENOR
Estrategia Objetivos de Desarrollo Sostenible	Transporte aéreo de pasajeros y carga, y mantenimiento de aviones	AENOR
Madrid Excelente	Transporte aéreo de pasajeros y carga, y mantenimiento de aviones	AENOR
Sistema de prevención de riesgos laborales	Todas las actividades de Iberia con impacto en PRL	Audelco



Pertenencia a asociaciones y alianzas estratégicas.

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



Oneworld.

- La alianza **oneworld** 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. La alianza oneworld está trabajando con Oman Air y Fiji para su integración, proceso que se espera culminar en 2025.
- La alianza **oneworld** 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.

Negocio conjunto para el 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, Suiza y Noruega) e Israel, compartiendo ingresos y ciertos gastos.
- El negocio conjunto ofrece conexiones entre alrededor de 160 ciudades europeas y más de 250 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.



Otras afiliaciones.

- Iberia y LATAM Perú y LATAM Ecuador forman parte de un acuerdo de Negocio Conjunto entre Europa y 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 elección y flexibilidad cuando se trata de horarios y servicios, así como las mejores conexiones y tarifas en dichos aeropuertos a un mayor número de destinos.
- 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) que continúa, y permitió a Iberia reabrir la ruta con vuelos directos entre Madrid y Tokio desde la temporada de invierno 2024. 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 y especialmente con el apoyo de Japan Airlines como socio local en Japón. 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, ya que podrán elegir de entre las tarifas ofrecidas para ese itinerario por todos los socios, las que mejor se adapten a sus necesidades (tarifas combinables).
- Desde 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 permite abrir la puerta a/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 también tiene un acuerdo de franquicia con Air Nostrum, compañía constituida el 23 de mayo de 1994. 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 tarifa 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 340 compañías aéreas que operan el 80 % 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, aglutina el 85 % del tráfico aéreo en nuestro país, incluyendo las 10 aerolíneas con más pasajeros. En concreto, ALA está integrada por 71 compañías aéreas, nacionales e internacionales, de todos los modelos de negocio. 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 601 aeronaves, que vuelan a 259 destinos en 91 países y tiene más de 74.000 empleados en todo el mundo. La sociedad está domiciliada en España y sus acciones se negocian en la bolsa de Londres y en los mercados bursátiles españoles. Componen el grupo cinco aerolíneas: Aer Lingus, British Airways, Iberia, Level y Vueling; y dos marcas no aéreas: IAG Loyalty e IAG Cargo.

IAG cuenta con un modelo de negocio único dentro del sector de las aerolíneas: 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 Express.

En 2024 Iberia Express se ha consolidado como la *low cost* líder en Madrid, el tercer operador en este aeropuerto, y la líder también en las rutas con Baleares y Canarias.

Con cerca de 8,5 millones de asientos, operó más de 44.000 vuelos y transportó 7,7 millones de pasajeros, todas cifras récord en los 13 años de trayectoria de la compañía, que la consolidan como la *low cost* del Grupo Iberia. Este logro refuerza el propósito con el que se creó Iberia Express: contribuir a los planes de desarrollo del Grupo Iberia, alimentando su red de largo radio y compitiendo con las *low cost* en Europa.

Iberia Express ha alcanzado estos volúmenes gracias, sobre todo, a una mayor utilización de su flota de 25 aviones. Alcanza unos niveles de eficiencia que la sitúan entre los líderes de la industria, lo que es especialmente meritorio operando un modelo híbrido con el que Iberia Express ofrece vuelos punto a punto y, al mismo tiempo, asegura la conectividad con los bancos de salidas y llegadas de la red de Iberia para alimentar sus vuelos internacionales.

— *Low cost* más puntual del mundo.

Consciente de que la puntualidad es uno de los valores más apreciados por los clientes, Iberia Express ha convertido este atributo en una de sus principales señas de identidad. En 2024, se situó como la *low-cost* más puntual del mundo y también la primera en el ranking de aerolíneas europeas, con un índice de puntualidad en llegadas del 84,69 por ciento, según el *On-time performance Report* de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad.

A lo largo del año, ha implementado mejoras importantes orientadas a hacer que la experiencia del cliente sea excelente. Entre otras iniciativas, destaca la renovación de su servicio a bordo que es uno de los aspectos que más ha contribuido a mejorar el índice de recomendación de sus clientes. De la mano de su proveedor de *catering*, Iberia Express ha evolucionado su oferta gastronómica a una propuesta innovadora, con opciones para los diferentes gustos y necesidades, que fusiona elaboraciones vanguardistas con producto de primera calidad. Por otro lado, ha incorporado dos nuevas tarifas para los pasajeros con origen o destino Canarias, con las que sus clientes tienen la posibilidad de adelantar su vuelo en el mismo día, tanto desde Madrid como en el origen, lo que supone mayor flexibilidad y comodidad en sus viajes.



— Compra voluntaria de cerca de 8.000 toneladas de SAF.

Uno de los grandes hitos de Iberia Express en 2024 ha sido la compra de SAF, combustibles sostenibles que permiten reducir las emisiones hasta en un 80 por ciento a lo largo de todo su ciclo de vida. Realizó una compra voluntaria en el aeropuerto de Gran Canaria de 1.000 toneladas de SAF y adquirió cerca de 6.700 toneladas en Baleares: 3.270 en Mallorca, 2.012 en Ibiza y 1.384 en Menorca. Con esta cantidad, que suponía el 3 por ciento del consumo total de los vuelos de Iberia Express sujetos al reglamento de ReFuel EU, Iberia Express se adelantaba de forma voluntaria al objetivo de uso del 2 por ciento de SAF que marca el reglamento para el año 2025.

El uso del SAF, junto con una flota eficiente formada por A320 y A321neo y la mejora en la eficiencia en sus operaciones, son las principales iniciativas que Iberia Express está llevando a cabo para reducir su impacto en el medioambiente. En 2024 ha alcanzado una reducción del 8 por ciento en la intensidad de emisiones de CO₂ (gCO₂/pkm) respecto a 2023 y del 19 por ciento en comparación con 2019.

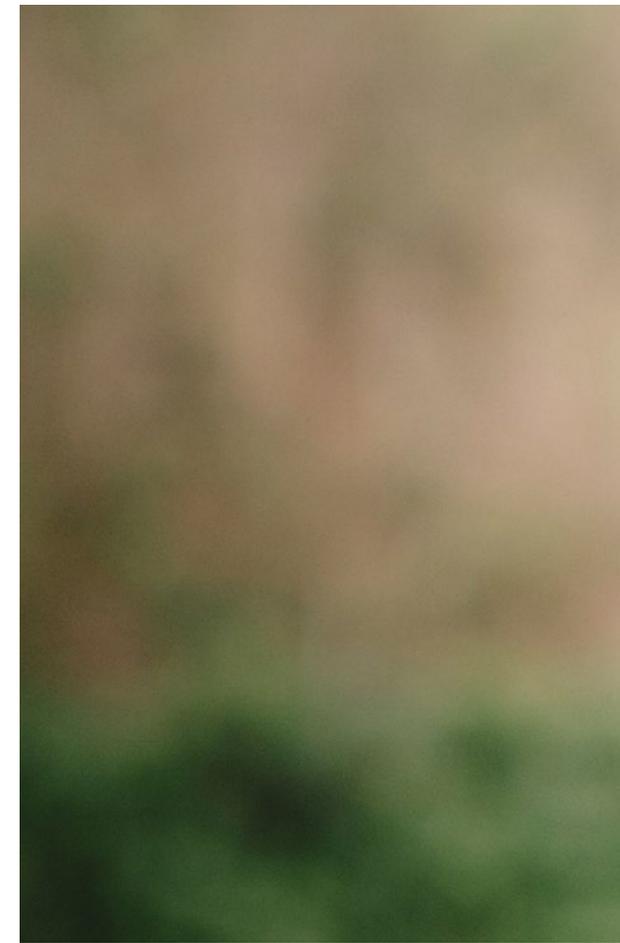
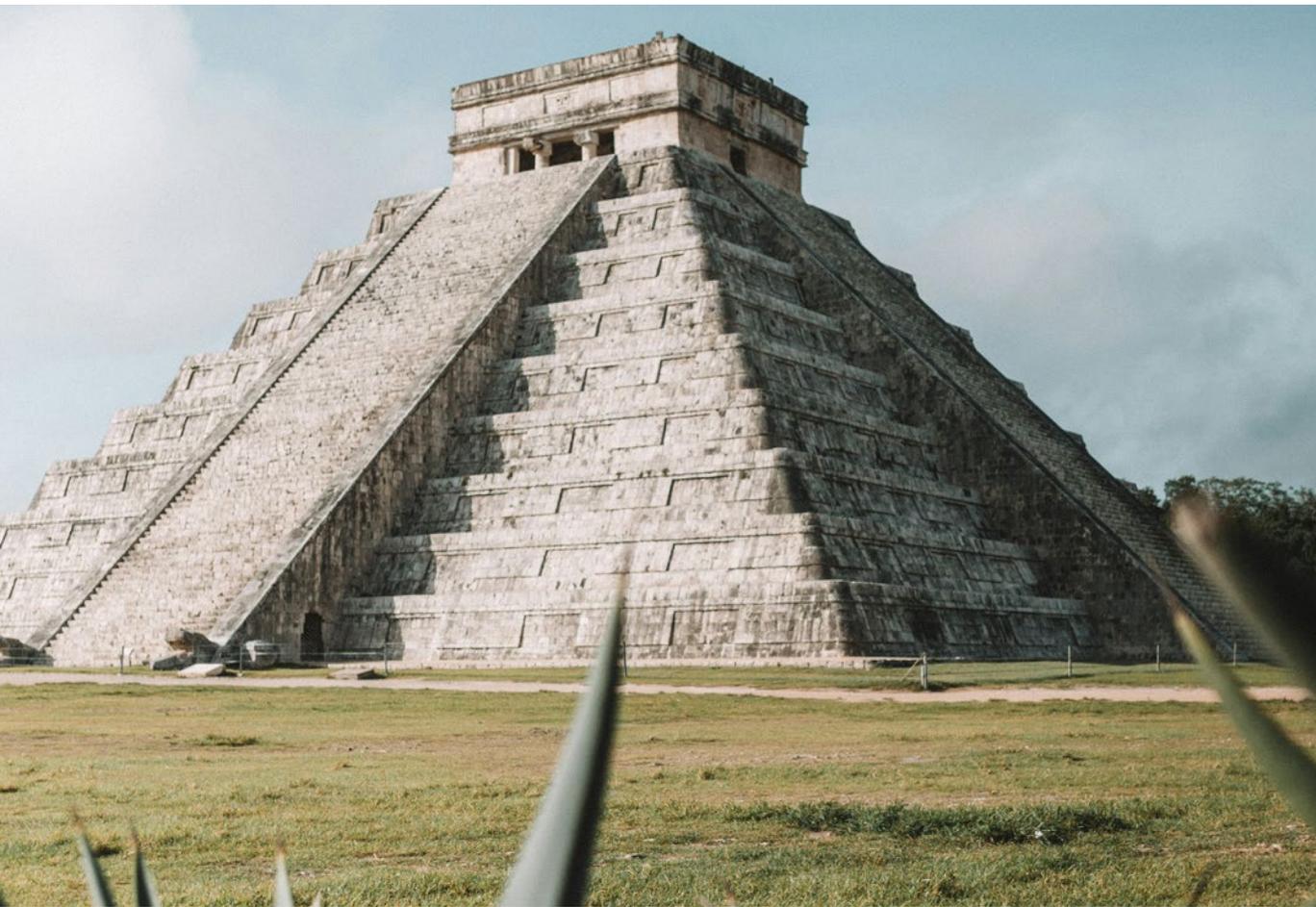
— 1,2 % del PIB y 1,5 % del empleo de Canarias.

Cerca del 40 por ciento de la operativa de Iberia Express está destinada a las rutas con las Islas Canarias. Con el objetivo de consolidar su compromiso y evaluar su impacto económico en el territorio, en 2024 ha llevado a cabo un estudio de su contribución al PIB y el empleo de Canarias. Entre las conclusiones, destaca que las actividades desarrolladas por la aerolínea ejercen un efecto notable en la economía canaria: su contribución total (directa, indirecta e inducida) al PIB canario alcanzó en 2023 los 117 millones de euros y su impacto sobre el mercado laboral local superó los 2.455 empleos. Además, teniendo en cuenta la actividad derivada del gasto realizado por los visitantes transportados por Iberia Express a Canarias, el impacto económico total fue de 530 millones de euros sobre el PIB canario y propició el mantenimiento de más de 12.700 empleos. En total, tanto la actividad propia desarrollada por Iberia Express en Canarias, como el gasto realizado por los viajeros que transporta, generó un impacto económico (directo, indirecto e inducido) equivalente al 1,2 % del PIB del archipiélago en 2023, y supuso el 1,5 % del empleo en Canarias en 2023.

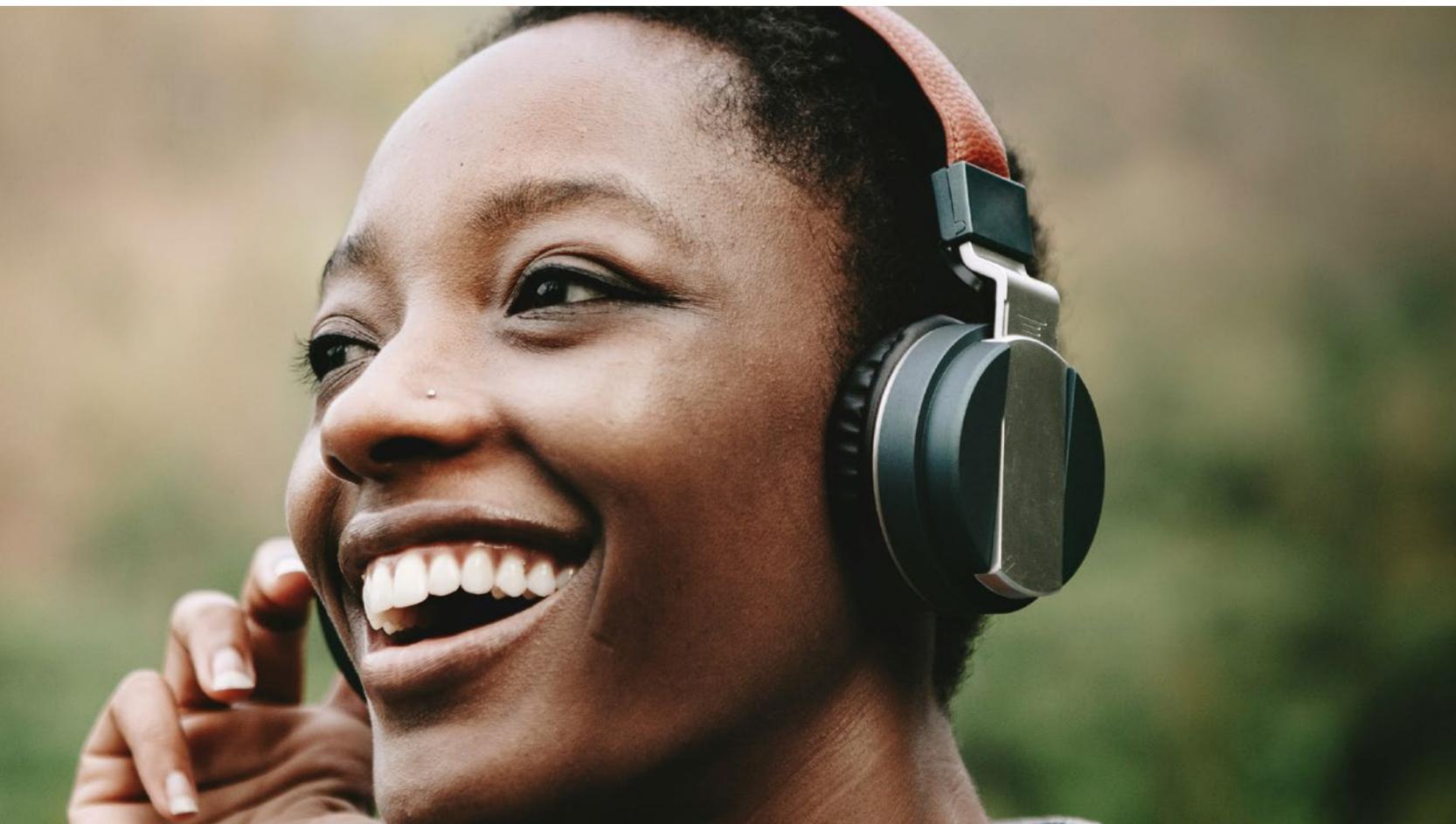
— Foco en diversidad y formación.

Iberia Express cuenta con una plantilla de 936 empleados entre los que promueve una cultura de trabajo inclusiva y, en los últimos años, ha puesto foco en lograr la equidad de género en los puestos de liderazgo. Más del 56 % de la plantilla son mujeres, el comité de dirección de Iberia Express es paritario y cuenta con un número creciente de mujeres que lideran y destacan en áreas estratégicas y técnicas, incluidas profesionales de carreras STEM.

Como parte del Plan de Personas y para propiciar la transformación cultural en Iberia Express a través de la formación y el desarrollo del talento interno, en 2024 se han impartido en Iberia Express más de 320 plazas en cursos de liderazgo –*leader coach*, *personal excellence* y *people manager training*– y otras habilidades como idiomas para seguir desarrollando las competencias profesionales de sus empleados.



Impacto generado.



Calculadora de Impacto socioeconómico.

Con el objetivo de medir el impacto positivo que generamos en los lugares donde operamos, en 2024 elaboramos el Informe de Impacto Social de Iberia que derivó en nuestra calculadora de impacto socioeconómico. Esta herramienta permite poner en valor la generación de empleo y el aporte económico de la compañía en todas nuestras rutas. Esta iniciativa comenzó a gestarse en junio de 2023, cuando desarrollamos junto a la consultora Transcendent una iniciativa enfocada en medir y poner en valor el impacto económico, social y ambiental que generamos en tres rutas seleccionadas: Ciudad de México (México), Bogotá (Colombia) y Miami (Estados Unidos).

Los principales impactos que se han analizado, tanto en España como en los diferentes destinos, han sido la creación de empleo directo, indirecto e inducido y la contribución al PIB del sector turístico. Además de datos internos de la compañía, se emplearon como fuentes de información los datos de *Oxford Economics*, IATA y la Organización Mundial del Turismo, entre otras. Además, la herramienta nos permite visualizar el número de vuelos semanales, la población del país y el total de turistas que arriban a los destinos de Iberia.

Algunas rutas analizadas.

Nuestra ruta entre Madrid y Ciudad de México genera un total de 10.990 empleos, entre puestos directos en nuestra compañía, indirectos a través de la cadena de valor e inducidos. Además, contribuye con un impacto de más de 92 millones de euros al PIB de México y casi 245 millones de euros al de España.

		128 mill. Total habitants	41,9 mill. Total tourists	42 Weekly Flights
		Impacts on		
		MAD-MEX route	SPAIN	MEXICO
Employement generation	10,99 mil Total Employment Generated	319 Total Direct Employment	270 Direct Employment	49 Direct Employment
		5,33 mil Total indirect Employment	1.767 Indirect Employment	3,562 Indirect Employment
		5,34 mil Total induced employment	3.754 Induced Employment	1.601 Induced Employment
Economic & Business Growth		337,1 mill. € Contribution national GDP	244,95 mill. Contribution GDP	92,12 mill. Contribution GDP

Por poner otro ejemplo, las operaciones en Iberia en la ruta que une Madrid con Bogotá fomentan la creación de casi 23.000 puestos de trabajo.

		52 mill. Total habitants	5,6 mill. Total tourists	34 Weekly Flights
		Impacts on		
		BOG-MAD route	COLOMBIA	SPAIN
Employement generation	22,95 mil Total Employment Generated	201 Total Direct Employment	8 Direct Employment	193 Direct Employment
		5,68 mil Total indirect Employment	4.416 Indirect Employment	1.265 Indirect Employment
		17,07 mil Total induced employment	14.193 Induced Employment	2.880 Induced Employment
Economic & Business Growth		400,6 mill. € Contribution national GDP	212,11 mill. Contribution GDP	188,50 mill. Contribution GDP

Finalmente, es importante mencionar que a finales de 2024 comenzó un proceso de verificación de nuestra metodología de cálculo de los impactos socioeconómicos de Iberia con AENOR con el objetivo de garantizar la calidad de la información de nuestro Informe de Impacto Social y nuestra herramienta de medición.





¿Cómo hacer de España el líder europeo de SAF?

En septiembre de 2024, Moeve (anteriormente Cepsa), Iberia, Iberia Express, Vueling y BIOCIRC (Asociación Española de Biocircularidad) presentaron un informe con 16 medidas económicas, regulatorias y de colaboración público-privada para impulsar la producción y el consumo de los combustibles sostenibles de aviación (SAF). Esta alternativa, que permite reducir el impacto ambiental del sector aéreo mediante la disminución de emisiones de CO₂, podría posicionar a España a la cabeza europea de esta nueva tecnología y del turismo sostenible.

Las condiciones disponibles en España para la producción de SAF suponen una gran oportunidad para la economía nacional. Por este motivo, las cuatro entidades propusieron hacer del desarrollo de SAF un proyecto de país, posicionando a España como un *hub* europeo y situándolo a su vez a la cabeza del turismo sostenible y la transición energética.

El informe '¿Cómo hacer de España el líder europeo de SAF? Hoja de ruta para acelerar la reducción de emisiones del transporte aéreo' recuerda que la nueva industria para producir este combustible sostenible requerirá una inversión de 22.000 millones de euros para la construcción de instalaciones y podría llegar a generar 270.000 puestos de trabajo directos, indirectos e inducidos hasta 2050. El desarrollo de esta industria, por tanto, podría tener un impacto de 13.000 millones de euros en el PIB español únicamente por la construcción de las plantas, a lo que también se sumarían 42.851 millones de euros por la operación de estas hasta 2050 (además de la inversión y empleos correspondientes a esta fase).

El informe subraya la necesidad de establecer un marco regulatorio que brinde seguridad a los agentes involucrados, permitiéndoles invertir con confianza en esta industria emergente. También se destaca la importancia de asumir de forma conjunta las inversiones necesarias y el incremento de costes para que el SAF sea una solución sostenible y viable a corto plazo, ya que su precio es entre 3 y 5 veces superior al queroseno de origen fósil. Asimismo, el desarrollo de tecnologías innovadoras para su producción, así como el despliegue de instalaciones industriales con la capacidad adecuada para satisfacer la demanda de SAF, es esencial para aprovechar el potencial de la materia prima existente en el territorio nacional.

El estudio señala que, aunque la capacidad anunciada de producción de SAF con la tecnología más utilizada en la actualidad, HEFA, podría cubrir las necesidades para 2030, estaría muy lejos de satisfacer la demanda para 2040 y las necesidades de combustibles sintéticos e-SAF (obtenidos a partir de hidrógeno verde).

Para garantizar la independencia energética y reducción de emisiones del sector aéreo en España y el acceso a combustibles de aviación hasta 2050 sería necesaria la construcción de tres plantas de biocombustible HEFA, cinco plantas de combustible sintético y al menos 24 plantas de biocombustibles SAF AtJ (Alcohol to Jet) y FT (Fischer Tropsch). El informe destaca, además, la importancia de localizar las plantas de producción de SAF cerca de las materias primas, lo que contribuiría no solo a la reducción de emisiones sino también al desarrollo social y económico del territorio rural. Por ello, es fundamental establecer un marco jurídico que facilite las inversiones necesarias, además de incentivar el desarrollo de las nuevas tecnologías para la producción de SAF, claves para alcanzar los objetivos más allá de 2030.



El informe destaca la importancia de la coordinación de acuerdos entre los distintos agentes que conforman la cadena de valor, incluyendo a las administraciones públicas, para asegurar un desarrollo sostenible de esta industria. Por ello, reclama la agilización de permisos y autorizaciones, el desarrollo de infraestructuras aeroportuarias, así como el establecimiento de un mecanismo europeo para la trazabilidad de SAF. También se mencionan las dificultades de acceso a los distintos tipos de residuos que se emplean como la materia prima necesaria, debido a su alta dispersión, y la falta de un organismo centralizado que facilite su gestión, así como la ausencia de incentivos u obligaciones que apoyen este esfuerzo.

Fondo de más de 300 millones de euros para impulsar el consumo de SAF.

Entre las medidas propuestas destaca la creación de un fondo anual de más de 300 millones de euros para financiar el desarrollo de plantas de producción e incentivar su consumo, empleando para ello los ingresos obtenidos por el Estado a través de las subastas de derechos de emisión.

El informe prevé que, con la hoja de ruta actual, la incorporación de SAF en España supondrá un sobrecoste de 5.045 millones de euros en 2040, aumentando progresivamente entre 68 millones en 2025 y 678 millones en 2030. Si no se consigue evitar este coste adicional a través de medidas como la hoja de ruta presentada, tendría que ser asumido por el sector de la aviación y los consumidores finales. En España, un tercio de los Fondos NextGen (más de 70.000 millones de euros) se han destinado a "Green Deal", sin embargo, no existe ninguna partida destinada a la reducción de emisiones del sector de la aviación o de la industria de SAF.

Asimismo, el informe incluye un conjunto de medidas de acompañamiento que abordan el impulso en toda la cadena de valor para poder establecer una estrategia de apoyo holística, que incluye medidas económicas, fiscales, regulatorias y transversales. Así, las empresas que promueven el informe solicitan al Gobierno de España un pacto nacional por la oportunidad de país que representa el SAF, que se debería materializar en una estrategia nacional que sitúe este nuevo vector energético en la prioridad de las políticas energéticas e industriales en nuestro país.



Principales logros en 2024¹.

Iberia en dos minutos

Una hoja de ruta clara

Una brújula hacia el impacto

Un viaje en buena compañía

Un viaje más respetuoso con el medioambiente

Otra información relevante



Enlace de interés.

[Logros 2024.](#)

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.







Marco Sansavini, nuevo presidente de Iberia.

En el mes de mayo de 2024 Marco Sansavini se convirtió en presidente de Iberia, con tres principales retos: consolidar los extraordinarios resultados financieros y operativos y asegurar la competitividad de los negocios de *handling* –a través de una nueva empresa– y de mantenimiento.



Flota: Iberia, aerolínea lanzadora mundial del nuevo A321XLR.

Iberia se convirtió en noviembre de 2024 en la aerolínea lanzadora del nuevo avión de Airbus: el A321XLR.

Este avión se incorporó a la aerolínea para reforzar su flota de largo radio y ofrecer la posibilidad, de una forma más sostenible e innovadora, de operar las rutas transoceánicas de la aerolínea también con un avión de *narrow body*, es decir, con un solo pasillo.

Esto reforzará la red de destinos de Iberia con especial foco en América, porque además de disponer de más unidades con alcance para realizar viajes transoceánicos, los A321XLR permitirán hacer un uso más eficiente de la flota de acuerdo con la demanda de cada uno de los mercados.

Además, en 2024 recibimos un 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.

Actualmente, la flota del Grupo Iberia está compuesta por 165 aviones: 94 pertenecen a Iberia (de las familias A350, A330 y A320), 25 a Iberia Express (de la familia A320) y otros 46 a Air Nostrum.



Puntualidad.

Iberia e Iberia Express han sido reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2024. Iberia se ha situado como la segunda aerolínea más puntual de Europa, según el *On-time performance Report* de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad. Iberia operó un total de 183.268 vuelos y un 81,58 % de ellos llegaron en hora a sus destinos. Por ello, un año más figura en el top 10 mundial entre las aerolíneas más puntuales, en la octava posición.

Por su parte, Iberia Express ha sido la primera en el podio absoluto europeo con un porcentaje de puntualidad en llegadas del 84,69 %, cifras que le han situado también como la *low cost* más puntual del mundo en 2024.

Estos datos son especialmente reseñables por los complejos desafíos a los que se ha enfrentado la aviación este año, como las regulaciones en el espacio aéreo europeo, la saturación en algunos de los aeropuertos a los que vuelan ambas aerolíneas, los conflictos laborales en ciertos controles aéreos o la escasez mundial de repuestos.

Acuerdo con el SEPLA.

Iberia y el sindicato de pilotos SEPLA sellaron en agosto un acuerdo que supone una evolución importante en el X Convenio y que implica prorrogar su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2027. Como resultado de la negociación, se pone en marcha un modelo que permite que la compañía comparta mejor sus beneficios con los empleados.

Gracias a este acuerdo, los pilotos recibirán ingresos adicionales en función no solo de los resultados económicos, sino también cuando se alcancen objetivos ligados a la excelencia operativa: puntualidad, NPS (nivel de satisfacción de los clientes) y productividad.



Destinos.

La conectividad de Iberia entre Europa y América Latina marcó en 2024 un nuevo récord, al superar ampliamente los 5,3 millones de asientos entre ambas regiones y 320 vuelos a la semana. La capacidad total experimentó un crecimiento de 16,4 % respecto al año anterior, y de más de 20 % frente a las cifras que se registraron antes de la pandemia, en 2019.

En 2024 incorporamos a nuestra red nuevos destinos entre los que destaca Tokio, con tres frecuencias semanales. Es la ruta más larga de Iberia, con 14 horas de vuelo a la ida y 16 a la vuelta. En ambos trayectos se vuela hacia el este, como consecuencia del cierre del espacio aéreo ruso y la dirección de los vientos, de forma que los clientes de Iberia darán una vuelta al mundo completa en cada viaje de ida y regreso a Tokio.

En la temporada de verano incorporamos dos nuevos destinos: Tirana (Albania) y Liubliana (Eslovenia). Y en la de invierno se sumaron tres: Tromsø (Noruega), Salzburgo e Innsbruck (Austria). Además, por segundo año consecutivo, volamos a Rovaniemi, en Laponia (Finlandia), donde se encuentra la casa de Papá Noel.



Iberia en dos minutos



Espacio Iberia.

Por tercer año consecutivo, abrimos nuestra *popup* store en Madrid. En esta ocasión, en una de las calles más importantes de la capital: la Gran Vía.

Con un espacio de 1.100 metros cuadrados, distribuidos en dos plantas, los clientes pudieron disfrutar de la experiencia Iberia a través de la realidad virtual, sentirse uno de los primeros viajeros de la aerolínea gracias a la recreación de su primer avión, o descubrir el servicio que se ofrece a bordo de los A350 de nueva generación en sus tres tipos de cabina: Business, Turista Premium y Turista.

Además, los visitantes pudieron participar en diferentes catas de vino, cerveza, café o productos de los destinos a los que vuela la aerolínea, y asistir a actividades y encuentros del programa Talento a bordo.

En los cuatro meses que estuvo abierto el Espacio, disfrutaron de la experiencia sin despegar del suelo más de 110.000 personas: 4.000 visitantes degustaron los menús, casi 6.000 se pusieron a los mandos del simulador de vuelo y 25.000 se embarcaron en la maqueta del Rohrbach Roland, el primer avión de la historia de Iberia.

Espacio Iberia México.

El destino internacional al que llevamos el Espacio Iberia este año fue Ciudad de México, en el emblemático barrio de Polanco.

Más de 9.000 personas visitaron el Espacio Iberia durante los 21 días que permaneció abierto. 1.500 visitantes pudieron degustar los menús a bordo sentados en los asientos del nuevo A350 de Iberia, más de 5.000 personas se probaron los uniformes históricos de la aerolínea y se fotografiaron con ellos, y casi 1.200 se pusieron a los mandos de un simulador de vuelo para despegar y aterrizar un avión desde Ciudad de México.

Además, se realizaron medio centenar de catas de vino, jamón, cerveza, tapas españolas y *showcookings*, a los cuales asistieron unas 1.300 personas.

Igualmente, diversas radios mexicanas y españolas retransmitieron sus programas desde el Espacio Iberia, al mismo tiempo que se realizaron eventos con socios como LALIGA, los Premios Platino y Unicef, entre otros.



Formación.

Iberia y la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) firmaron un convenio para la creación de una nueva Cátedra – Universidad Empresa en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE), la “Cátedra Iberia en Investigación Aeronáutica”. Esta dará soporte tanto en el ámbito académico como en el de investigación.

Cuarta edición del programa de Cadetes.

Iberia lanzó a finales de abril una nueva edición de su programa de cadetes en asociación con la prestigiosa escuela de pilotos de línea aérea FTEJerez (Flight Training Europe), con el propósito de identificar a los candidatos más idóneos y brindarles apoyo financiero en su formación.

Tercera edición del programa 'Quiero ser'.

34 chicas de entre 14 y 18 años pudieron conocer en primera persona profesiones como las de técnico de mantenimiento, piloto o ingeniero aeronáutico. Visitaron los simuladores de vuelo de CAE, el taller de motores y el Hangar 6, en los que Iberia realiza el mantenimiento de sus aviones y los de más de un centenar de compañías clientes. El objetivo de este programa es fomentar las profesiones aeronáuticas entre las jóvenes.

Aula Iberia, en la UPM.

Iberia y la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) inauguraron "Aula Iberia", un espacio que sirve como punto de encuentro para estrechar lazos entre el ámbito académico y profesional. Ofrece a los estudiantes de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE) una oportunidad única de aprendizaje práctico y orientación laboral a través de los conocimientos y experiencia de los mejores profesionales de Iberia.

20º aniversario del centro de formación de MRO.

El centro de formación de Iberia Mantenimiento celebró su vigésimo aniversario como centro EASA 147 gracias a la aprobación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), que lo habilita para impartir formación de tipo a aquellos profesionales con Licencia de Mantenimiento de Aeronaves en las categorías de Mecánica* (B1) o Aviónica (B2); de forma que se puedan incluir en la licencia nuevas habilitaciones de tipo (flota-motor). Este paso es requerido para poder posteriormente ser autorizado como certificador de avión, lo que permite certificar la puesta en servicio de una aeronave tras los trabajos realizados en el alcance de esa categoría.

Planeta Formación y Universidades.

Planeta Formación y Universidades, la red de educación superior del Grupo Planeta, cerró un acuerdo con Iberia con el objetivo de impulsar la movilidad de estudiantes colombianos. El convenio ofrece un descuento para los estudiantes que se desplacen desde Colombia a España para cursar su formación en programas educativos de la red, que cuenta con 22 instituciones educativas en todo el mundo y más de 150.000 estudiantes de un centenar de nacionalidades distintas.



Reconocimientos.

Mejor servicio de comida a bordo en Europa 2024 en los PAX International Awards.

Iberia recibió el premio al "Mejor servicio de comida a bordo en Europa 2024" en los PAX *International Awards*, durante la celebración de la *Aircraft Interiors Expo* y la *World Travel Catering and Onboard Services Expo*.

Cada año, los lectores de la revista especializada PAX *International* eligen a las mejores compañías de la industria en siete categorías: comida a bordo, catering, programa duty free a bordo, sistema de entretenimiento a bordo y conectividad, innovación en cabina, asientos y salas VIP.

La alta calidad de los productos utilizados por Iberia y su papel como embajadora de la gastronomía española han sido dos de las principales razones por las que los lectores han seleccionado a Iberia. Los menús de la aerolínea española, elaborados por DO&CO, están basados en la cocina española y se elaboran utilizando, siempre que sea posible, productos locales y de temporada.

Mejor personal de aerolínea de Europa en los World Airline Awards de Skytrax.

Iberia se alzó con el máximo galardón al Mejor Servicio de Personal de Aerolíneas de Europa en los prestigiosos *World Airline Awards 2024*, conocidos como los Oscar de la aviación, organizados por Skytrax, la organización internacional de calificación del transporte aéreo.

5 estrellas APEX por el servicio al cliente.

Iberia ha sido galardonada con el prestigioso premio *APEX Five Stars Global Airline 2025* como reconocimiento a la excelencia del servicio ofrecido a los clientes. Este premio está concedido por la *Airline Passenger Experience Association*, una de las organizaciones de aviación más prestigiosas del mundo, encargada de evaluar la calidad del servicio al pasajero en las compañías de todo el mundo. Para ello, se tienen en cuenta aspectos claves de la experiencia de viaje, que abarcan desde la comodidad de las butacas, el servicio ofrecido en cabina, la comida, el sistema de entretenimiento a bordo, la disponibilidad de WiFi o las salas VIP.

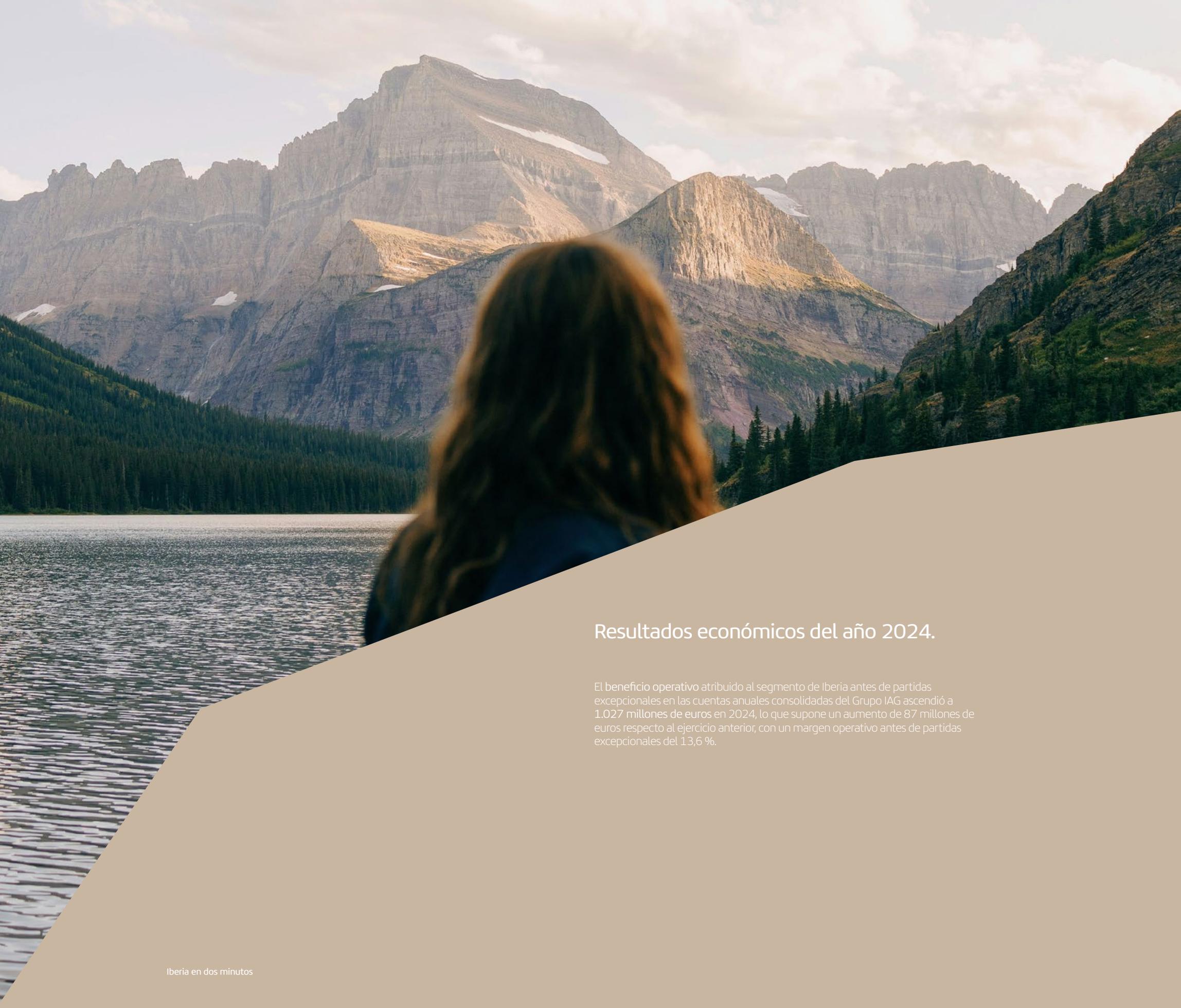
Premio FIBEGA a la innovación culinaria.

Iberia ha sido galardonada nuevamente por el servicio gastronómico que ofrece a sus clientes en vuelo. La aerolínea ha recibido el premio a la innovación culinaria por los menús gastronómicos a bordo en los *FIBEGA Gastronomy Tourism Awards 2024*. Estos galardones reconocen la innovación, la excelencia y el impacto del turismo gastronómico a nivel global como motor cultural y económico.

Sostenibilidad.

- Iberia Mantenimiento comienza a utilizar combustible sostenible de aviación de Moeve (anteriormente Cepsa) en su banco de pruebas de motores.
- Iberia y Repsol firman un acuerdo con Inditex para emplear un 5 % de SAF para el transporte de su carga aérea.
- Airbus, Aena, Air Nostrum, Iberia, Exolum y Repsol unen sus fuerzas para estudiar la creación del primer *hub* aeroportuario de hidrógeno en España.
- Moeve (anteriormente Cepsa), Iberia, Iberia Express, Vueling y BIOCIRC promueven el SAF como proyecto de país para liderar el transporte aéreo sostenible.
- Iberia y Getting Greener instalan plantas de autoconsumo eléctrico en La Muñoza para ahorrar 8 millones kWh al año.





Resultados económicos del año 2024.

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 1.027 millones de euros en 2024, lo que supone un aumento de 87 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo antes de partidas excepcionales del 13,6 %.

Valor económico directo generado (M de €)	2024	2023
Ingresos de explotación recurrentes	6.705	6.413
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	6.705	6.413
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	*	*

Valor económico directo generado (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	3.225	1.131	2.231	119
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	3.225	1.131	2.231	119

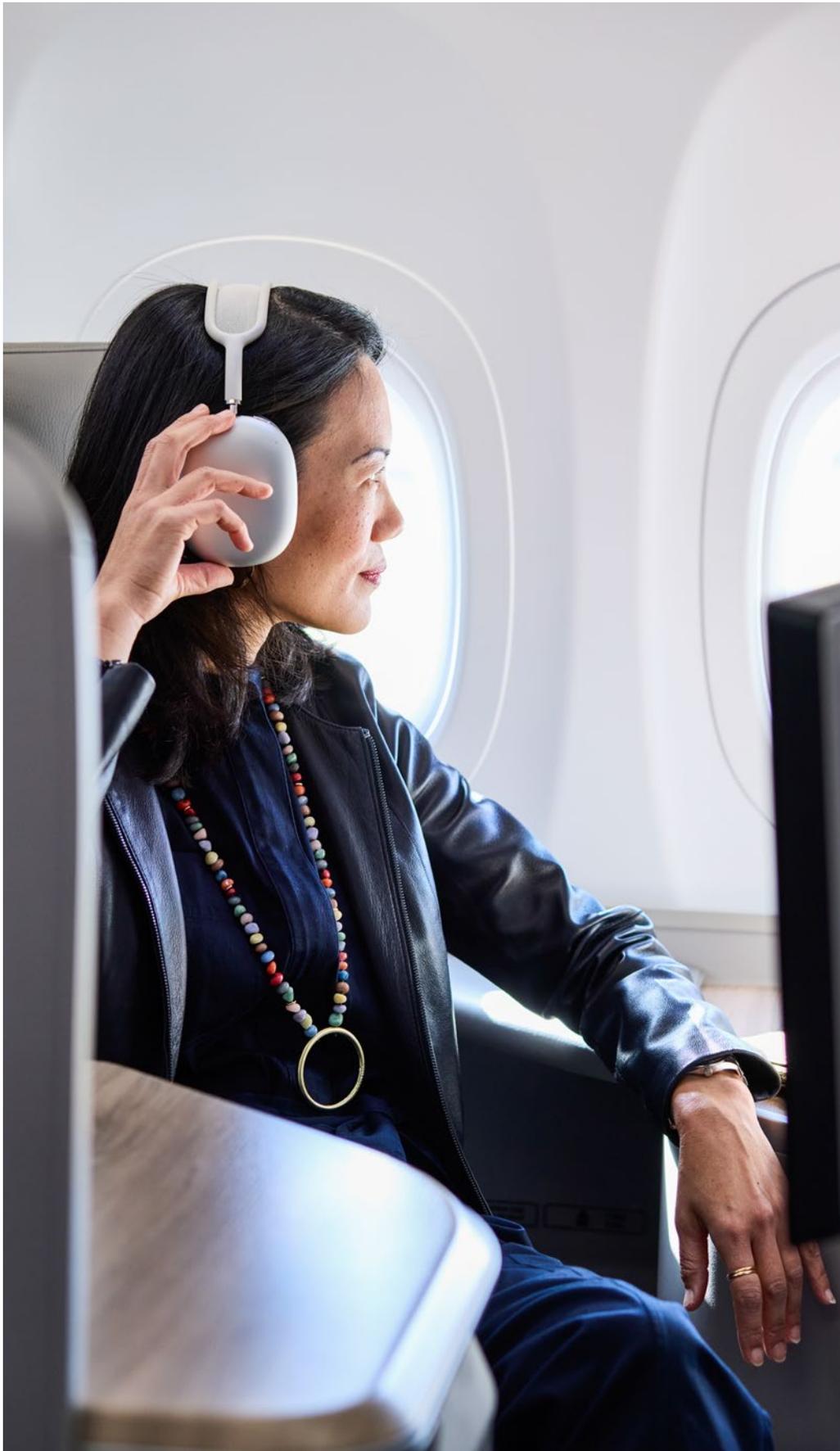
Valor económico distribuido (M de €)	2024	2023
Gastos de operaciones	6.372	6.025
Incluyendo no recurrentes	6.372	6.025
Gasto total de salarios y beneficios de empleados	979	1.171
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	25	48
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	195	253
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	405	358
Impuestos Liquidados	968	1.082
Inversiones comunitarias	0	0

Nota.

* 2,1 millones € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 0,6 millones € recibido como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón, 4,8 millones € de deducciones de I+D+I.

Valor económico distribuido (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	926	12	40	1
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	5.161	292	889	30

Evolución de los principales indicadores de actividad	2024	% 2024 vs 2023
Pasajeros – Kilómetro – Transportado [PTK-Demanda] (millones)	71.756	15,00 %
Asiento – Kilómetro – Ofertados [AKO-Oferta] (millones)	81.726	14,00 %
Tonelada – Kilómetro – Transportada [TKT-Demanda] (millones)	1.254	16,00 %



Investigación, desarrollo y actividades de innovación.

Iberia sigue apostando por la inversión en 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 2024 una deducción fiscal de 4,8 millones de euros para el Impuesto sobre Sociedades a aplicar en el ejercicio fiscal 2023.

En cuanto a la financiación pública, se encuentran ahora mismo en periodo de evaluación por el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI), perteneciente al Ministerio de Ciencia e Innovación los siguientes proyectos:

- **SOLDADURA TIG.** Nuevo Centro de Soldadura de álabes (Blades y Vanes) en HPC para motores aéreos V2500. IBERIA realizará la implementación, homologación y testeo de un nuevo centro de soldadura tipo TIG para la reparación de álabes del compresor de alta (HPC) de los motores de avión última generación V2500. Se ofrecerá así un servicio añadido de mantenimiento de estos motores en interno completamente novedoso a las distintas aerolíneas que operan en España, Europa y resto del mundo.
- **EQUILIBRADORAS.** Nuevas equilibradoras para reparación de motores aéreos de última generación GTF PW1100. El objetivo principal de este proyecto será equipar al taller de motores con dos sistemas innovadores de equilibradoras, una vertical y otra horizontal, que permitan realizar las tareas de *Balancing* en diferentes secciones de motores aeroespaciales. No solo convencionales como ocurre ahora, si no también en los de última generación (GTF o LEAP).
- **INDEP.** Desarrollo de una nueva Plataforma Interna para Desarrolladores (IDP) de aplicaciones aeroespaciales mediante el uso de *Backstage*, con el objetivo de aumentar la eficiencia y productividad de los equipos de desarrollo y reducir su carga cognitiva.

Además, en este periodo, el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI) también ha certificado la finalización de los proyectos:

- **TOLERANCIAS.** Diseño y desarrollo de soluciones de ajuste, equilibrado y mecanizado para el mantenimiento de motores 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", 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*).

Por otro lado, compañía está comprometida con el cuidado del medioambiente y por ello desarrolla iniciativas que tienen por objetivo reducir su impacto medioambiental. En este sentido, ha presentado determinadas inversiones en eficiencia energética para su verificación y obtención de un **Certificado de Ahorro Energético (CAE)**, a través del procedimiento establecido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

El CAE es un instrumento que permite monetizar los ahorros energéticos, recuperando parte del coste de las inversiones en eficiencia energética, que en el ejercicio 2024 han permitido ahorrar más de 200 GWh.

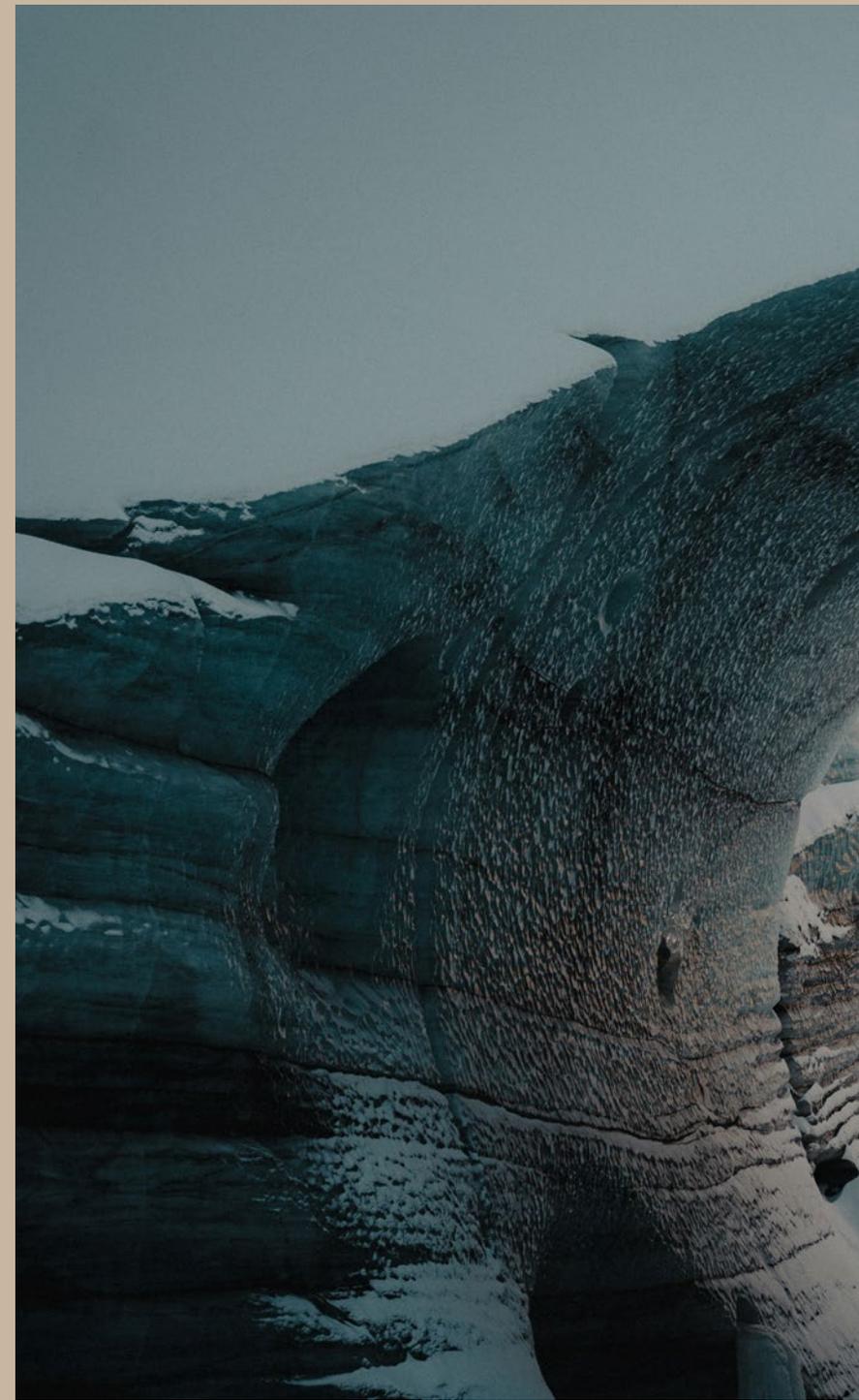
Iberia ha realizado otras inversiones de renovación de iluminación en hangares por iluminación LED, la sustitución de máquinas en el área de operaciones de mantenimiento y reparación de aeronaves (MRO), así como la incorporación de nueva flota de aviones más modernos y eficientes.

De igual manera, a lo largo de 2024 se han seguido incorporando vehículos de tierra electrificados para cumplir con su compromiso de ahorro energético y la reducción de emisiones.

Cifras representativas de la actividad de Iberia en el año 2024.

Mercado	Número de destinos en 2024
Europa	64
Doméstico	40
Latinoamérica	18
África	9
Asia	2
Estados Unidos	8
Total	141

- 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.
- En la actividad nacional, Iberia se sitúa en segundo lugar, con un 26 % de la actividad total (también medida en AKO producidos).
- 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.



Capítulo dos. Una hoja de ruta clara.





Capítulo dos. Una hoja de ruta clara. Highlights.



Propósito.

- Iberia lleva desde 1927 volando desde España con el mismo propósito: “generar prosperidad, conectando personas con el mundo”.
- La actividad de Iberia aporta a España un 0,6 % del PIB y un 0,9 % del empleo.

Sostenibilidad.

- Iberia contribuye, a través de su estrategia de sostenibilidad, al cumplimiento de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial de Naciones Unidas:



Seguridad 360°.

- Todos los empleados de Iberia tienen formación recurrente sobre ciberseguridad y privacidad de datos.

Innovación.

- En Iberia, la innovación es un motor clave para el crecimiento y la sostenibilidad de la compañía.
- Hemos llevado a cabo más de 15 iniciativas, en pruebas de concepto, con las mejores *startups* y *scaleups* para resolver los desafíos de la industria.
- Formamos parte del hub de innovación tecnológica industrial, All4Zero, para reducir las emisiones de la actividad industrial.
- Somos empresa fundadora de Patio Campus, para conectar empresas, *startups* y agentes del ecosistema de innovación.



Propósito.

[Iberia en dos minutos](#)

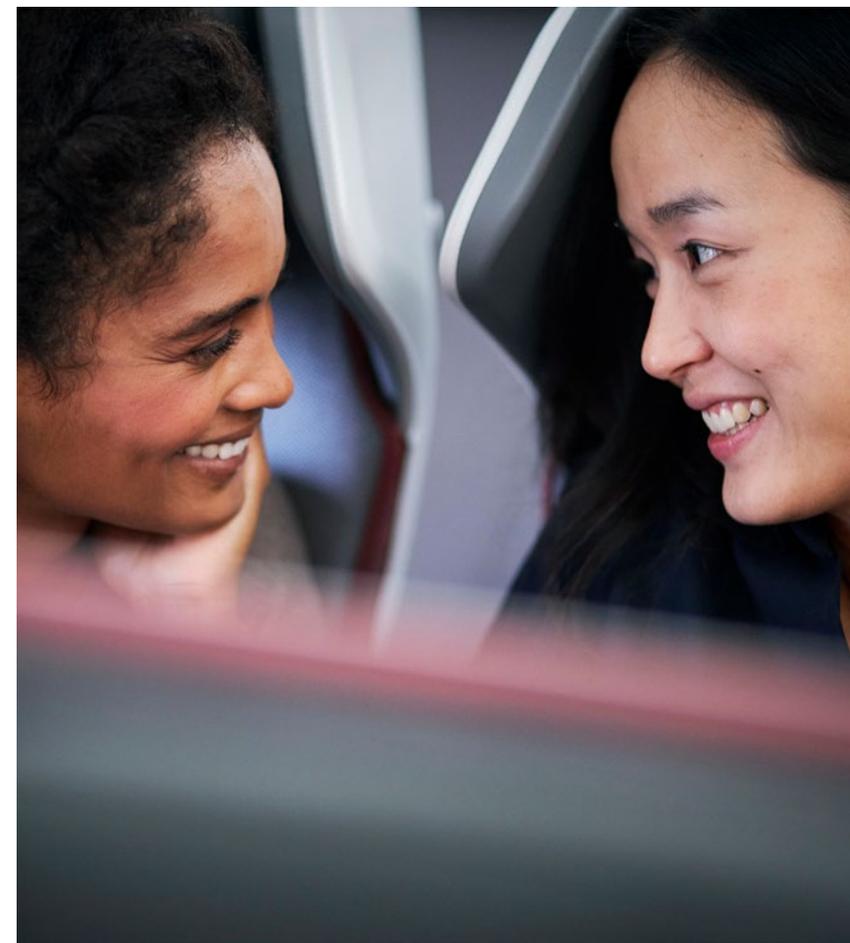
[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



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.

Fiel a su propósito, durante estos 97 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.



Estrategia de sostenibilidad y materialidad.





Estrategia de sostenibilidad.

Iberia nace en 1927 con el propósito de “generar prosperidad conectando 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 de los territorios 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 reducir todo lo posible. Las emisiones de gases de efecto invernadero (provenientes del CO₂ y de otros gases distintos —metano CH₄ u óxido nitroso N₂O, entre otros—) que se generan durante los vuelos representan un gran reto. A esto se suma la dificultad para reducir las emisiones en 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 reducción de emisiones en 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.

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.

La estrategia
de sostenibilidad
tiene dos pilares

Medio Ambiente

Impacto social

Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Somos una empresa comprometida con el desarrollo sostenible y, por ello, en 2004 nos unimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Estamos adheridos 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 la ONU.

Iberia cuenta con la certificación de AENOR de “Estrategias y proyectos de sostenibilidad y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible” conforme al Reglamento Particular de AENOR E09.02 (fecha de emisión 2024/03/06). En este marco Iberia contribuye, a través de su estrategia de sostenibilidad, al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ODS3, *salud y bienestar*, a través de sus iniciativas de reducción de emisiones, 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, con base en la igualdad y los derechos humanos;
- 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 la promoción de la inclusión social de todas las personas;
- 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 y la reducción de los plásticos de un solo uso;
- ODS13, *acción por el clima*, a través de las medidas de reducción de emisiones de la actividad;
- ODS16, *paz, justicia e instituciones sólidas*, mediante la formación a la plantilla y la creación de políticas internas anticorrupción y que apoyan la transparencia;
- ODS17, *alianzas para lograr los objetivos*, tendiendo la mano a la colaboración público-privada y con el tercer sector.

En el capítulo 6.3 *Progreso ESG y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible* de este mismo informe, se detalla el progreso de los principales indicadores y objetivos en materia ESG y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.

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 Igualdad.
- Código ético mundial para el turismo de la Organización Mundial del Turismo.

Análisis de Doble Materialidad y grupos de interés.

IAG realizó un análisis de doble materialidad en 2024, en colaboración con la empresa especializada en sostenibilidad Trascendent, con el fin de determinar los temas más prioritarios para el Grupo desde el punto de vista de la materialidad de impacto y financiera, tal y como exige la CSRD. La CSRD utiliza el concepto de doble materialidad: materialidad financiera (cómo afectan las cuestiones de sostenibilidad a los resultados y las perspectivas de las empresas) y materialidad de impacto (el impacto de las actividades de la compañía sobre las personas y el medioambiente). La materialidad de impacto tiene en cuenta a los siguientes grupos de interés: clientes; empleados; proveedores; accionistas, entidades de crédito y otros grupos de interés financieros; medioambiente; administraciones públicas; sociedad.

El análisis de doble materialidad se realizó con arreglo a los requisitos de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) y se basa en el análisis de materialidad previo elaborado por IAG en 2021. Según las NEIS, la materialidad se determina mediante la identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades (IRO), agrupados por temas.

Metodología.

El análisis de doble materialidad consideró la visión de todas las compañías operadoras de IAG. Identificó los IROs relevantes para actividades comerciales en sus hubs y en sus operaciones en todo el mundo. También tuvo en cuenta los bienes y servicios que proporciona la cadena de valor de IAG. IAG tiene en cuenta los riesgos del plan estratégico de negocio a corto plazo (hasta tres años), a medio plazo (entre tres y cinco años) y a largo plazo (más de cinco años). Los plazos considerados en esta evaluación son coherentes con los utilizados en la evaluación de riesgos realizada por IAG, que evalúa el impacto potencial de los principales riesgos durante los próximos tres años en nuestro plan de negocio.

Proceso.

1. Identificación de temas de sostenibilidad.

Las fuentes de información incluyeron el EINF 2023 de IAG, informes de sostenibilidad de las compañías operadoras, información de calificación ESG de terceros y resultados de la encuesta OHI y de compromiso de los empleados. Tras un análisis y revisión realizada por el equipo de Sostenibilidad de IAG se definieron 23 temas de sostenibilidad, que se armonizaron con los temas de CSRD. Esta lista se presentó a la Comisión de Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Corporativa del Consejo de Administración.

2. Identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IROs).

Se identificaron los IROs concretos utilizando un enfoque ascendente, aprovechando las aportaciones de los talleres celebrados con expertos en la materia de IAG y sus compañías operadoras. Mediante una revisión exhaustiva, se identificaron 164 IROs preliminares, compuestos por 82 impactos, 58 riesgos y 24 oportunidades. Estos se agruparon en 21 temas de sostenibilidad diferentes conforme a los diez estándares ESG según se define en las NEIS.

3. Evaluación de los IROs.

Materialidad de impacto: se realizó mediante la realización de un cuestionario a más de 60 expertos de IAG y las compañías operadoras, incluidos representantes de los equipos de Sostenibilidad, Personas, Asuntos Gubernamentales, Finanzas, Gestión de Riesgos, Clientes y Legal.

IAG utilizó un sistema de valoración basado en puntos que se alineaba con su evaluación de riesgos. A cada impacto se le asignaron criterios específicos para definir su magnitud y la probabilidad de ocurrencia se puntuó como un porcentaje de probabilidad. Los impactos se puntuaron en función de los criterios de evaluación de la CSRD, basándose en la evaluación de la escala (la gravedad del impacto actual o futuro), el alcance (número de personas o perímetro afectado), el límite en la capacidad para restaurar la situación afectada y la probabilidad de ocurrencia de cada impacto. Las puntuaciones de materialidad del impacto se calcularon como un promedio, y los temas se representaron por su puntuación de impacto más alta.

Materialidad financiera: los equipos de Finanzas, Gestión de Riesgos y Sostenibilidad realizaron este análisis aplicando un enfoque descendente. Los riesgos y oportunidades se evaluaron de conformidad con los criterios de evaluación de la materialidad financiera de la CSRD. La puntuación de la materialidad financiera comprendía la magnitud del impacto financiero (por cambios en los ingresos, gastos de capital o gastos operativos) y la probabilidad de ocurrencia, y se empleó un sistema de puntuación específico para la evaluación de materialidad, alineado con la evaluación de riesgos de IAG. Las puntuaciones de la materialidad del riesgo y la oportunidad se calcularon como una media y los temas se representaron por su puntuación de impacto más alta. Por lo que respecta a los IROs que actualmente no cubre la evaluación de riesgos que realiza el equipo de Gestión de riesgos de IAG y a las oportunidades (que requieren que se cuantifique el beneficio de la actuación), se realizó un análisis subjetivo utilizando la información financiera disponible.

4. Determinación y comunicación de temas materiales.

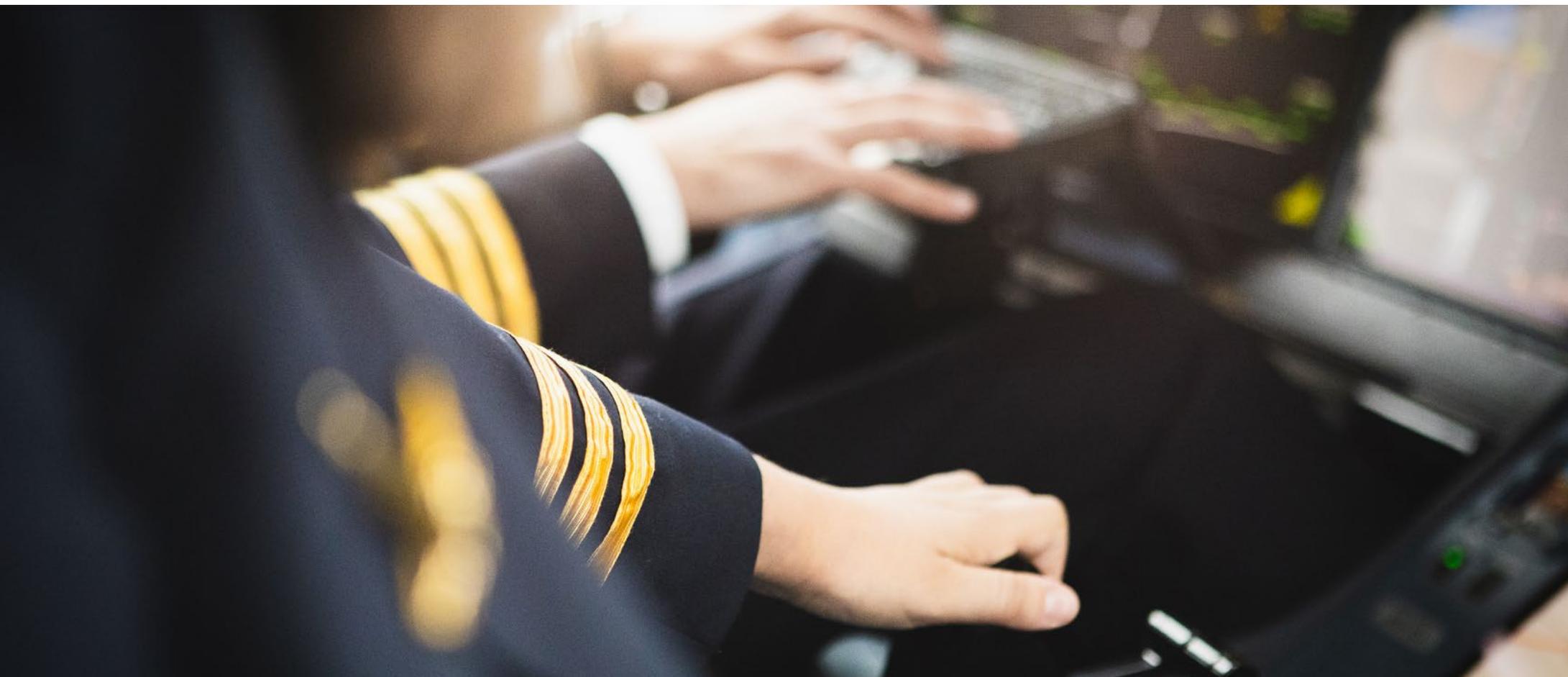
Un grupo central de expertos representativo de los equipos de Finanzas, Riesgo y Sostenibilidad de IAG, incluido el Director Financiero y de Sostenibilidad, evaluó los resultados del análisis de doble materialidad. Este grupo seleccionó "crítico" como umbral aplicable a las cuestiones materiales en el marco del análisis, ya que coincide con la clasificación de "crítico" de IAG en las definiciones de la evaluación de riesgos realizada por el equipo de Gestión de riesgos del Grupo. Los resultados finales del análisis de doble materialidad, incluido el umbral establecido, fue aprobado por la Comisión de Sostenibilidad, Medioambiente y Responsabilidad Corporativa y por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en noviembre de 2024.



Resultados.

Iberia ha identificado los siguientes 9 aspectos materiales según la definición incluida en las NEIS.

Dimensión/Tema	Definición	Impacto, riesgo u oportunidad	Ubicación en la cadena de valor
Medioambiental			
Cambio climático y gestión de emisiones	Emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) de las operaciones aéreas	Impacto negativo	Operaciones propias
	Reducción de emisiones mediante el uso de SAF	Impacto positivo	Operaciones propias y fases anteriores
	Reducción de emisiones mediante la renovación de la flota	Impacto positivo	Operaciones propias
	Reducción de emisiones mediante la participación en medidas basadas en el mercado	Impacto positivo	Operaciones propias y fases anteriores
Polución del aire	Reducción de emisiones de gases contaminantes (no CO2) tanto de los aviones como de los equipos tierra a través de un mantenimiento proactivo, modernización de las flotas y la implementación de procedimientos operacionales	Impacto positivo	Operaciones propias
Residuos y economía circular	Gestión eficiente de los procesos operacionales acorde con los principios de economía circular	Impacto positivo	Operaciones propias
Social interno			
Diversidad, equidad e inclusión (DEI)	Cultura inclusiva	Impacto positivo	Operaciones propias
	Plantilla diversa	Impacto positivo	Operaciones propias
	Igualdad de oportunidades y equidad para todos	Impacto positivo	Operaciones propias
Retribución y condiciones de trabajo	Diálogo social y negociación colectiva	Impacto positivo	Operaciones propias
	Condiciones justas, sostenibles y competitivas	Impacto positivo	Operaciones propias
Social externo			
Experiencia del cliente	Conexión de personas, negocios y países	Impacto positivo	Fases posteriores
	Mejora de la experiencia del cliente mediante la inversión en nuevos productos	Impacto positivo	Fases posteriores
	Mejora de la experiencia del cliente mediante programas de fidelización	Impacto positivo	Fases posteriores
	Decisiones informadas del cliente	Impacto positivo	Fases posteriores
Conducta empresarial			
Prácticas éticas y cumplimiento normativo	Protección de los denunciantes	Impacto negativo	Operaciones propias y fases anteriores
Cadena de suministro responsable	Garantía de unas prácticas éticas de los proveedores	Impacto negativo	Fases anteriores
	Condiciones de trabajo desfavorables en la cadena de suministro	Impacto negativo	Fases anteriores
	Desigualdades en el tratamiento y las oportunidades de los trabajadores de los proveedores	Impacto negativo	Fases anteriores
	Violación de normas de derechos humanos en las cadenas de suministro	Impacto negativo	Fases anteriores
Gobierno corporativo	Sostenibilidad incorporada a la estrategia empresarial global	Impacto positivo	Operaciones propias
	Creación de órganos internos de gobierno de la sostenibilidad	Impacto positivo	Operaciones propias
	Incentivos económicos de los directivos vinculados a la eficiencia en materia de carbono	Impacto positivo	Operaciones propias



Seguridad 360°.



Seguridad operativa.

La seguridad de nuestras operaciones es nuestro máximo compromiso con nuestros clientes y nuestros empleados y el primer rasgo de nuestra excelencia.

Para una entidad como Iberia, comprometida con el servicio a la sociedad, la seguridad es el pilar básico de nuestra estrategia y operaciones, estableciendo una responsabilidad corporativa que comparten desde los trabajadores de primera línea hasta la más alta dirección.

Se trata de un proceso continuo y permanente, 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 altos estándares y desarrollos, ya sean tecnológicos o humanos, de la interconexión 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 –cómo no– 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.

Mantener una organización responsable y segura no es nuevo para nosotros; es parte de nuestro ADN y la característica que más nos identifica desde hace 97 años. Seguir avanzando mediante procesos de mejora continua para situarnos siempre en el nivel de mayor exigencia, en un mundo más competitivo y sostenible, es nuestro reto de cada día.

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.



Una hoja de ruta clara

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 su 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.

La ciberseguridad, también parte del ADN seguro de IBERIA.

En la apuesta de IBERIA por la tecnología, y en el panorama actual de cada vez mayor complejidad y exigencia regulatoria y en el que los ciberataques están a la orden del día, la ciberseguridad juega un papel muy importante en la hoja de ruta tecnológica de la aerolínea.

En Iberia se ha reforzado la presencia local del equipo de ciberseguridad cerca de las áreas de negocio y tecnología para adecuar los planes de protección a la estrategia de la compañía. En el entorno actual existen numerosos y cambiantes riesgos para la ciberseguridad y la privacidad, incluyendo *hackers* criminales, "*hacktivistas*", 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.

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.

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 todos los años. 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 comprobar 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 2024 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 revisado los tratamientos de datos que llevamos a cabo, para actualizar los riesgos e incluir los nuevos planes de mitigación de estos.
- Se ha implantado un nuevo módulo para gestionar de manera más eficiente las brechas de datos habidas, teniendo en cuenta los flujos de datos, las necesidades de notificación y que sea más eficiente el proceso de gestión.
- Se ha puesto foco en la gestión de terceros desde el punto de vista de privacidad y de ciberseguridad, para mejorar el control que se tiene sobre la cadena de suministro cuando hay proveedores que tratan datos personales de clientes, y empleados de Iberia. En 2025 el proceso se acercará aún más a las necesidades locales del negocio para poder priorizar aquellos proveedores críticos y ayudarles a adecuar sus procesos de manera segura.
- Se ha iniciado un proceso de adecuación al Reglamento de Inteligencia Artificial de la UE, conectando el nuevo proceso con los de privacidad y ciberseguridad, desde el punto de vista de riesgos y de cumplimiento.
- Varios procesos operativos de ciberseguridad se han revisado y se ha mejorado su eficiencia y alcance revisando nuevos casos de uso juntamente con las áreas de negocio afectadas.
- 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, incluyendo varias actividades para este nuevo año, como curso de formación obligatorio anual, sesiones específicas basadas en rol, dirigidas a roles críticos de negocio o simulaciones de phishing para reforzar el conocimiento de los empleados en este tipo de ataque tan común a usuarios.
- Se sigue fortaleciendo el proceso de mejora continua, dentro del enfoque de gestión de la calidad, que es un principio fundamental para Iberia para mantener y aumentar la seguridad de la información en el tiempo.
- Se está trabajando más cerca del negocio a fin de que las soluciones de seguridad se basen en los riesgos reales que tienen los empleados, pero continúen su trabajo con el menor impacto posible.
- La plataforma comercial de la compañía, iberia.com, ha conseguido la certificación de seguridad en el proceso de pagos PCI-DSS en 2023 y se ha renovado dicha certificación a finales de 2024.



Innovación.



En Iberia, la innovación es un motor clave para el crecimiento y la sostenibilidad de la compañía. A lo largo de 2024 hemos seguido consolidando nuestras capacidades en diversas áreas del negocio, construyendo activos fundamentales que aceleran la transformación y mejoran nuestra competitividad. Los equipos de innovación trabajan de manera transversal junto a las áreas de negocio para transformar procesos, optimizar la experiencia del cliente y crear soluciones disruptivas que nos permitan mantenernos a la vanguardia del sector.



Investigación.

El área de Investigación se ha consolidado como un pilar fundamental de nuestra estrategia de innovación. Con el objetivo de entender y conocer profundamente a nuestros clientes, hemos llevado a cabo diversos estudios con la participación de más de 25.000 clientes de Iberia. Esta capacidad de investigación nos ha permitido identificar patrones y tendencias emergentes, no solo para mejorar la experiencia del cliente, sino también para adaptar nuestra estrategia de negocio a las expectativas cambiantes del mercado. Gracias a estos estudios, las áreas de negocio pueden tomar decisiones más informadas y alineadas con las necesidades de nuestros clientes, mejorando la eficiencia y satisfacción.

Diseño.

El diseño es otro de los pilares esenciales en nuestra estrategia de innovación. Contamos con un equipo de diseñadores de producto y de servicio que colaboran estrechamente con las áreas operativas, tecnológicas, comerciales y de cliente de Iberia para crear nuevos productos, servicios o experiencias que impacten positivamente en nuestros clientes, nuestros empleados y el negocio. Este año hemos contribuido con la implementación de iniciativas transversales que hacen más eficientes y digitalizan procesos críticos de aerolínea como el *turnaround*, la gestión de disrupciones o la gestión de equipajes. Se han realizado inversiones y desarrollos para dotar a los equipos operacionales de mejores herramientas con información y datos en tiempo real.

Digital Factory.

La *Digital Factory* sigue desempeñando un papel fundamental en la transformación digital de Iberia. Este año hemos identificado y trabajado en la digitalización de procesos críticos dentro de la aerolínea. A través de herramientas tecnológicas como *Office365* y *Robot Process Automation (RPA)* hemos logrado automatizar tareas repetitivas y optimizar los procesos operativos, lo que contribuye a una mayor eficiencia. Además, la creación de un nuevo *squad* de *Generative AI (GenAI)* ha abierto nuevas oportunidades para aplicar inteligencia artificial en áreas clave, mejorando la agilidad y precisión de nuestras operaciones.

Innovación Abierta.

Iberia continúa apostando por la innovación abierta y trabaja codo a codo con las mejores *startups* y *scaleups* para resolver los desafíos de la industria aérea y del turismo. Busca trabajar con los mejores compañeros de viaje para resolver los retos de la industria aérea y el turismo con tecnologías emergentes o nuevos enfoques. Trabajamos con *startups* a nivel global que nos ayudan a potenciar nuestro propósito, crear activos estratégicos, nuevos negocios disruptivos y mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En cuanto a las pruebas de concepto, hemos llevado a cabo más de 15 iniciativas centradas en operaciones conectadas, análisis de vídeo para entender el flujo de clientes (por ejemplo, en las salas VIP) y análisis de residuos, así como nuevos métodos de venta (como una app de pagos en el aeropuerto que facilita las ventas sin necesidad de terminales POS). También hemos trabajado en mejorar la accesibilidad con *Háblalo*, y en la implementación de nuevos métodos de pago en LACAR (MercadoPago).

Hangar 51.

Iberia ha vuelto a participar en Hangar 51, el programa de aceleración de IAG. Hemos colaborado con seis startups internacionales en áreas como el mantenimiento de motores utilizando tecnologías de *computer vision* e inteligencia artificial (IA), proyectos que mejoran la seguridad operativa de nuestros empleados y en la implementación de experiencias de venta innovadoras mediante contenidos tipo *reel* en la app de Iberia.

All4Zero.

All4Zero, el *hub* de innovación tecnológica industrial fundado por ArcelorMittal, Holcim, Iberia y Repsol, lanzó su primera convocatoria abierta en 2024 con cinco retos principales: captura eficiente del carbono y reducción de emisiones, garantizar los recursos hídricos, potenciar la eficiencia en la obtención de hidrógeno renovable, generación de SAF (Sustainable Aviation Fuel) y otros combustibles renovables, y mineralización del CO2, así como el aprovechamiento de materiales procedentes de residuos. La convocatoria generó un amplio interés tanto a nivel nacional como internacional: logró atraer 186 propuestas como respuesta a los primeros cinco retos tecnológicos propuestos para reducir las emisiones de la actividad industrial.

El 20 de junio de 2024, el *hub* presentó las 12 soluciones tecnológicas seleccionadas para contribuir a la reducción de emisiones y al impulso de una economía circular, acelerando así la transición hacia un modelo más sostenible y descarbonizado en la industria. Las soluciones seleccionadas abordan los cinco retos propuestos: gestión de los recursos hídricos, la producción de hidrógeno renovable, la captura y uso de CO2, la gestión de residuos y la producción de SAF y otros combustibles renovables.

Actualmente, All4Zero está impulsando estas tecnologías mediante el desarrollo de pruebas de concepto (PoC), que se realizarán en los laboratorios e instalaciones industriales de los socios del *hub* de la mano de expertos tecnológicos y científicos de importantes compañías industriales. Este proyecto reafirma el compromiso de All4Zero con la transformación y la reducción de emisiones, promoviendo la innovación y la colaboración entre *startups*, centros de investigación y universidades a nivel global para acelerar la consecución del objetivo de cero emisiones netas en 2050.

Este avance de All4Zero ha contado con el apoyo de todas las compañías y entidades implicadas en el proyecto: Enagás, Aitex, Exolum, Hijos de Rivera, Sacyr, Técnicas Reunidas, Urbaser, Magna y Airbus, que se han incorporado recientemente. También han estado presentes todos los colaboradores del *hub*, como Tecnalia, IMDEA Energía, el Centro Ibérico de Investigación en Almacenamiento Energético (CIAE), el Centro Nacional de Energías Renovables (CENER), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Eurecat e Idonial.

Patio Campus.

PATIO Corporate Innovation & Startup Campus es un campus de innovación corporativa abierta, del que Iberia es fundadora, y que aspira a posicionar a Madrid como el referente europeo y el punto de conexión entre empresas, *startups* y agentes del ecosistema de innovación. Este año, Patio Campus abrió sus puertas y se ha enfocado en varias líneas de trabajo:

- **Reto Economía Circular.** Tras una convocatoria abierta, el 28 de noviembre de 2024 Patio Campus anunció las 14 *startups* que participarán en su programa "Circular Economy", puesto en marcha en colaboración con sus corporaciones fundadoras: BMW Group España, Iberia, Inditex, L'Oréal Group,



Mahou San Miguel, Moeve (antes Cepsa) y Pascual. El objetivo de esta iniciativa es promover la innovación, la sostenibilidad y la colaboración para lograr un impacto positivo en la sociedad. Esta es la primera vez en nuestro país que se produce una alianza *cross-sectorial* en torno a la sostenibilidad medioambiental y la economía circular, en la que grandes empresas se unen a startups para impulsar soluciones comunes. Dentro de este programa, las *startups* seleccionadas tienen la oportunidad de crear sinergias con las corporaciones que han puesto en marcha la iniciativa.

- **The Next 35.** Durante el mes de junio, Patio identificó las 35 principales *scaleups* de España a través del informe 'The Next 35', que hace referencia al IBEX 35, el principal índice bursátil del país. Este informe revela cuáles son las *scaleups* que, como líderes en innovación, sostenibilidad y viabilidad, representan el futuro de la economía española y podrían convertirse en las próximas integrantes del IBEX 35. Para evaluar las empresas y establecer este ranking, Patio Campus ha contado con dos comités externos expertos en la materia. El Comité Asesor, compuesto por reconocidos expertos en inversión y finanzas como HearstLab, JME Venture Capital, K Fund, Kibo Ventures, Zubi Capital y BIGBAN Inversores Privados, evaluó las empresas en cuanto a su nivel de innovación, viabilidad e impacto. Posteriormente, el Comité Evaluador, formado por expertos de empresas como Inditex, L'Oréal, Iberia, Mahou San Miguel, Merlin Properties, Moeve (antes Cepsa), Google o Social Nest, validó las selecciones.

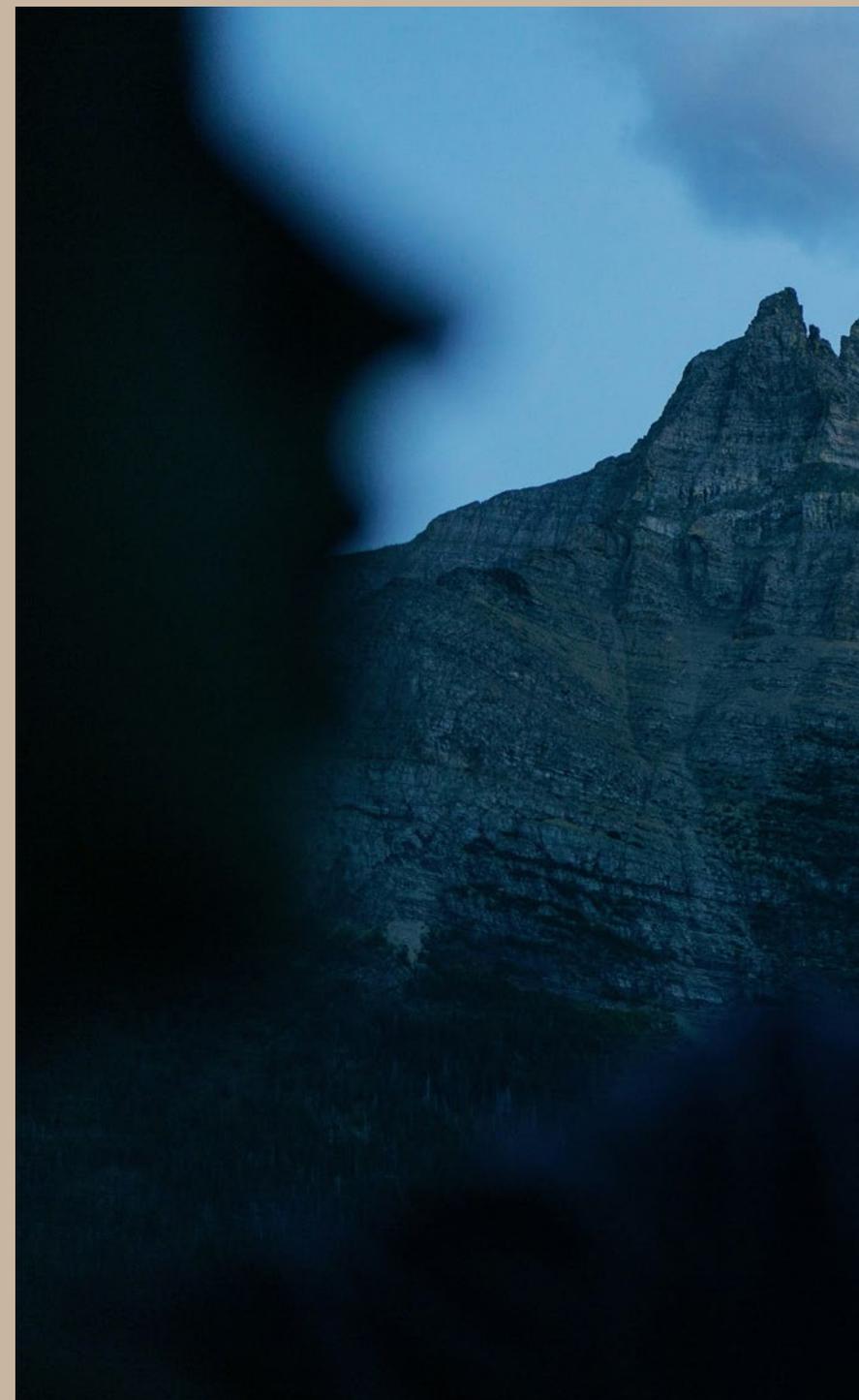
Estas 35 empresas representan el futuro de la economía española e impulsan el progreso tecnológico y la creación de empleo. Al arrojar luz sobre estas *scaleups* se pretende no solo reconocer sus logros, sino también subrayar su importancia en el panorama económico nacional y global.

Alianza con Apple.

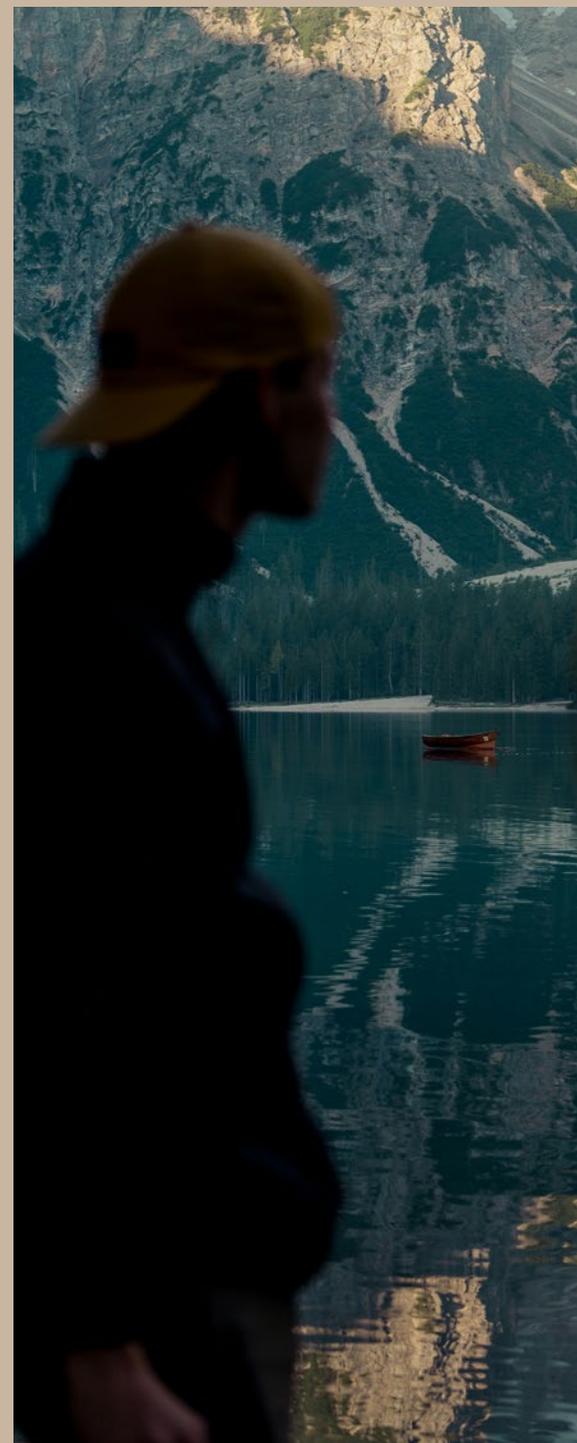
Finalmente, para terminar el año 2024, Iberia y el resto de las aerolíneas del grupo IAG participaron en un lanzamiento global junto con Apple por la integración de los *AirTags* en las operaciones de gestión de equipaje. El objetivo de esta integración es mejorar la localización de maletas extraviadas con mayor rapidez y reducir los costes asociados a la pérdida de equipajes. Esta herramienta permite identificar con precisión la ubicación del equipaje, lo que mejora la experiencia del cliente y refuerza el compromiso de Iberia con la innovación tecnológica.

La incorporación de los *AirTags* en Iberia refuerza la apuesta del grupo por soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia de los clientes, marcando un paso adelante en la modernización de los procesos logísticos del sector aéreo.

Como resultado de estas y otras muchas iniciativas, los clientes nos perciben como la aerolínea más innovadora del mercado español, según los estudios realizados, y también lo valida entidades como la UC3M en su estudio anual del Índice Español de Innovación (IEI), donde Iberia ha sido reconocida una vez más como la aerolínea más innovadora.



Capítulo tres. Una brújula hacia el impacto.





Capítulo tres. Una brújula hacia el impacto. Highlights.

Ética y cumplimiento.

- Más de 3.000 empleados recibieron formación en materia anticorrupción.
- Más de 100 procesos de *due diligence* para garantizar la integridad de terceras partes en la cadena de suministro.
- Auditoría interna anual del modelo de prevención de delitos de cumplimiento normativo (*compliance*).
- El Código de conducta de IAG es de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos del Grupo y se comunica a todos los grupos de interés.

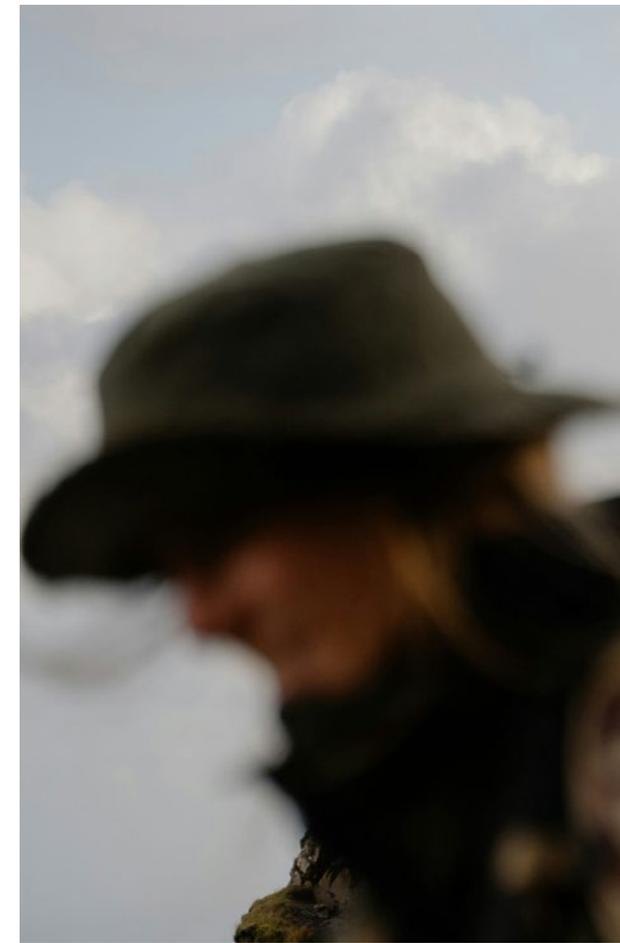
Derechos Humanos.

- IAG no tuvo conocimiento de ningún caso de violación de los derechos humanos en el Grupo durante 2024.
- Compromiso de tomar medidas rápidas y contundentes si se detecta cualquier evidencia de esclavitud, trata de seres humanos o abusos laborales en nuestro negocio o nuestra cadena de suministro.

Sostenibilidad.

- Programa de sostenibilidad de la cadena de suministro: evaluaciones de proveedores, encuestas y auditorías centradas en: condiciones de los trabajadores, cumplimiento de la legislación laboral y las prácticas de derechos humanos.





Gobernanza y cultura de responsabilidad.

[Iberia en dos minutos](#)

[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



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.

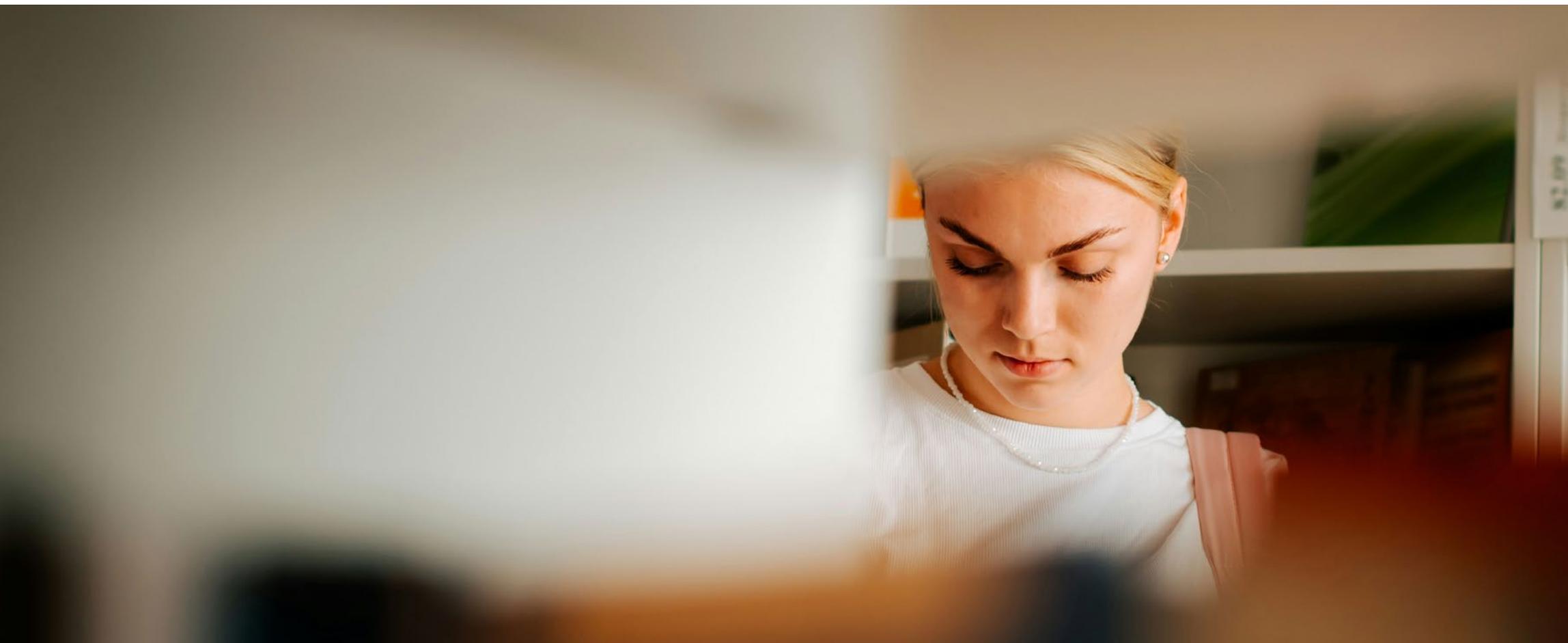
Otra de las funciones de los Consejos de Administración del grupo y la compañía consiste en aprobar el plan de negocio y los presupuestos, la estructura y la política de financiación, la política de supervisión y gestión de riesgos y la política de sostenibilidad. Además, ambos órganos realizan un seguimiento 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: seis 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 dos, 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, tres de ellos mujeres. Asimismo, el Comité de Dirección de Iberia se integra de ocho 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.



Ética y cumplimiento.

[Iberia en dos minutos](#)

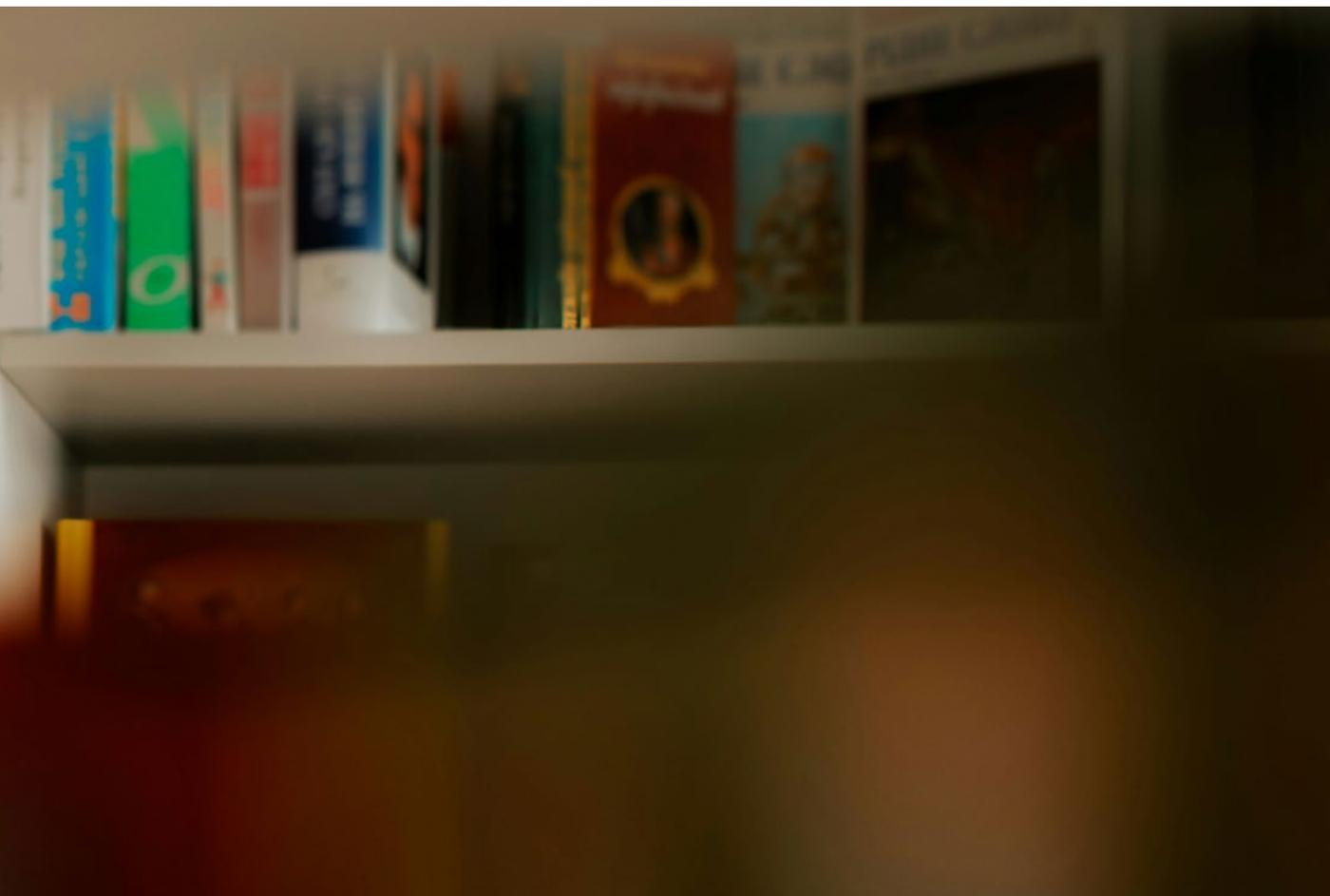
[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



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

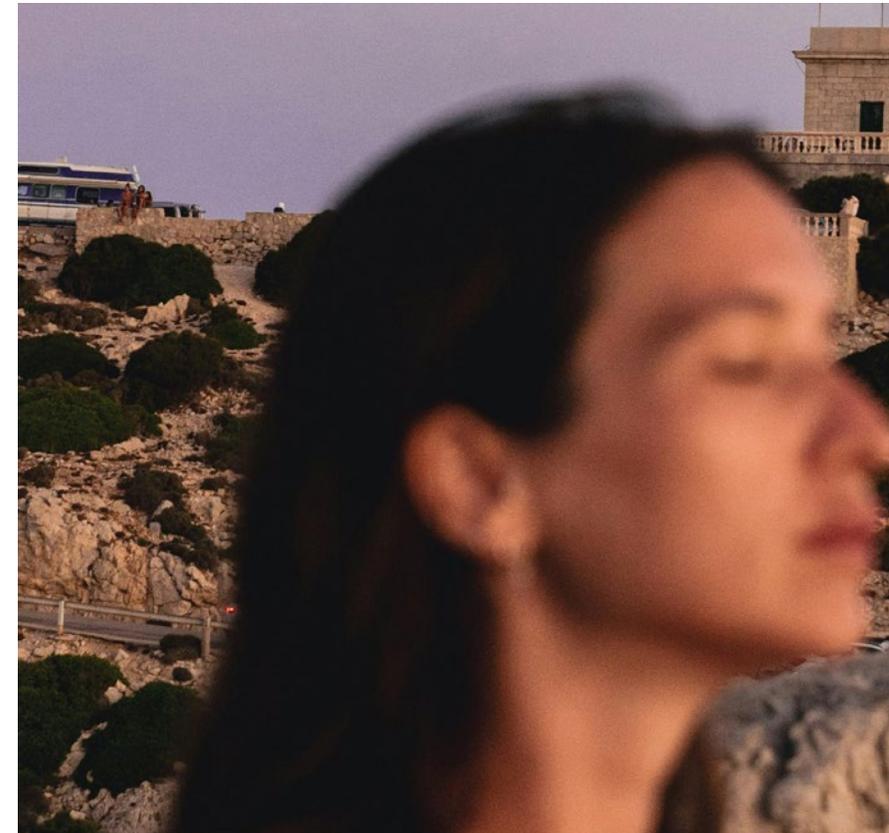
Al igual que en el ejercicio anterior, en 2024 no se detectó ninguna situación de conflicto de interés en el desarrollo de las funciones del Consejo de Administración de Iberia ni de su Comité de Dirección.

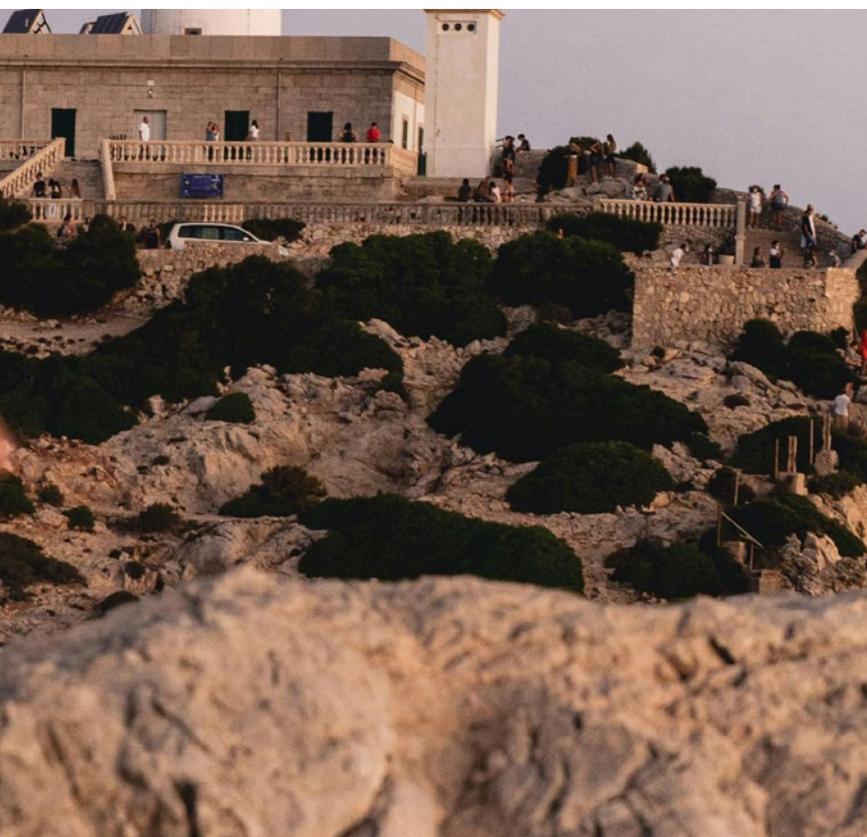
IAG tiene además un Código de Conducta para proveedores, que es de aplicación al suministro de cualquier bien y/o servicio prestado tanto a IAG como a cualquiera de las empresas del Grupo.

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 2024 más de 3.000 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 2024 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 de delitos. En 2023 se aprobó una norma para garantizar el cumplimiento de la normativa de sanciones internacionales y otra sobre formación de empleados.



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.



Nota.

La gestión de la seguridad de nuestras operaciones y de la privacidad de datos y seguridad de la información se explica en el apartado "2.3. Seguridad 360" de este informe.

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 este.
- 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.

Los principios del trato justo y equitativo, la no discriminación, el cumplimiento de la ley y el respeto de los derechos humanos son los pilares de nuestro Código de conducta, el marco de ética y cumplimiento de IAG y el Código de conducta para terceros. El Código de conducta de IAG es de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos del Grupo y se comunica y da a conocer a todos los grupos de interés. Se ofrecen a los empleados amplias oportunidades de formación y desarrollo, que garantizan que conozcan debidamente los temas incluidos en nuestro Código de conducta.

En 2024, IAG también puso en práctica una política de derechos humanos que refuerza nuestro compromiso con la defensa de estos y con la realización de nuestra actividad comercial respetando los derechos y la dignidad de todas las personas. Asimismo, reafirma el compromiso del Grupo de cumplir los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos publicados por las Naciones Unidas. La Política de Derechos Humanos abarca principios fundamentales como la diversidad, la igualdad de oportunidades, las normas laborales, la libertad de asociación, el trabajo forzoso e infantil, la esclavitud moderna y la trata de seres humanos.

IAG no tuvo conocimiento de ningún caso de violación de los derechos humanos en el Grupo durante 2024, al igual que en 2023.

La Declaración sobre la Esclavitud Moderna y la Trata de Personas de IAG describe los riesgos específicos de las actuaciones en este ámbito y está disponible en el sitio web del Grupo. Esta declaración se realiza en virtud de la sección 54, parte 5, de la Ley de Esclavitud Moderna (MSA, por sus siglas en inglés) de 2015 de Reino Unido y de la sección 11, apartado 4, letra b), epígrafe ii), de la Ley para la Lucha contra el Trabajo Forzoso y el Trabajo Infantil en la Cadena de Suministro de 2023 de Canadá.

IAG mantiene su compromiso de tomar medidas rápidas y contundentes si se detecta cualquier evidencia de esclavitud, trata de seres humanos o abusos laborales en nuestro negocio o nuestra cadena de suministro.

En 2024, Iberia ha impartido cursos de sensibilización que ofrecen orientaciones prácticas para que el personal de primera línea reconozca y sepa reaccionar ante posibles situaciones de trata de seres humanos y ha proporcionado procedimientos para denunciar cualquier caso sospechoso.

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 en colaboración 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, dejar atrás los combustibles fósiles y apostar por nuevas fuentes de energía y tecnologías que nos permitan alcanzar las 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 se alineó con la información reportada por IAG y 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. A lo largo de 2025 IAG va a realizar un nuevo análisis de riesgos para actualizar los resultados del último informe.

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 negocios.

2- Nivel operativo: como parte del sistema de gestión ambiental "IEnvA", que la compañía implementó y certificó 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 a los que se enfrenta la compañía actualmente. Para el primero de estos retos, 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. A este respecto, a nivel Grupo se está abogando por un marco normativo inteligente que evite distorsiones, pero que sea ambicioso y pueda contribuir a los objetivos de la reducción de emisiones que tiene la Unión.

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

TCFD**Actividades alineadas actualmente****Actividades planeadas**

Gobernanza

Dirección de Sostenibilidad consolidada y supervisando el desempeño ambiental de todas las líneas de negocio.

Política de sostenibilidad aprobada por el CEO.

Actualización del análisis de materialidad en 2022.

Implementación de un 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.

Estrategia

Los objetivos climáticos se definen a nivel IAG y son adoptados por todas las aerolíneas del Grupo. Estos objetivos incluyen el alcance 3 de emisiones.

Uno de los pilares del plan estratégico de la compañía -Iberia Next Chapter- es la sostenibilidad.

La compañía impulsa la Innovación a través de Hangar 51, Iberia Lab, y foros específicos de Innovación como South Summit.

Emitido bono verde para la financiación de nueva flota (A320Neo y A350).

Consolidado el plan financiero a uno y tres años vista, incluyendo aspectos medioambientales.

Continuar profundizando en la identificación y valoración de riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta las líneas de negocio de la compañía, así como su distribución geográfica.

Gestión de riesgos

Identificación de los principales riesgos climáticos por área de negocio.

Como parte del sistema de gestión ambiental IEnvA que la compañía ha implementado en 2023, se incluye la revisión de riesgos dentro de las actividades.

Métricas y objetivos

Estrategia climática con objetivos a corto, medio y largo plazo.

Se ha vinculado una parte de la remuneración de empleados a un objetivo de intensidad de emisiones vuelo.

Continuar reforzando nuestra estrategia para contribuir a la consecución de los objetivos que se han establecido.

Profundizar en la definición de indicadores que nos permitan monitorizar los riesgos y oportunidades identificados.

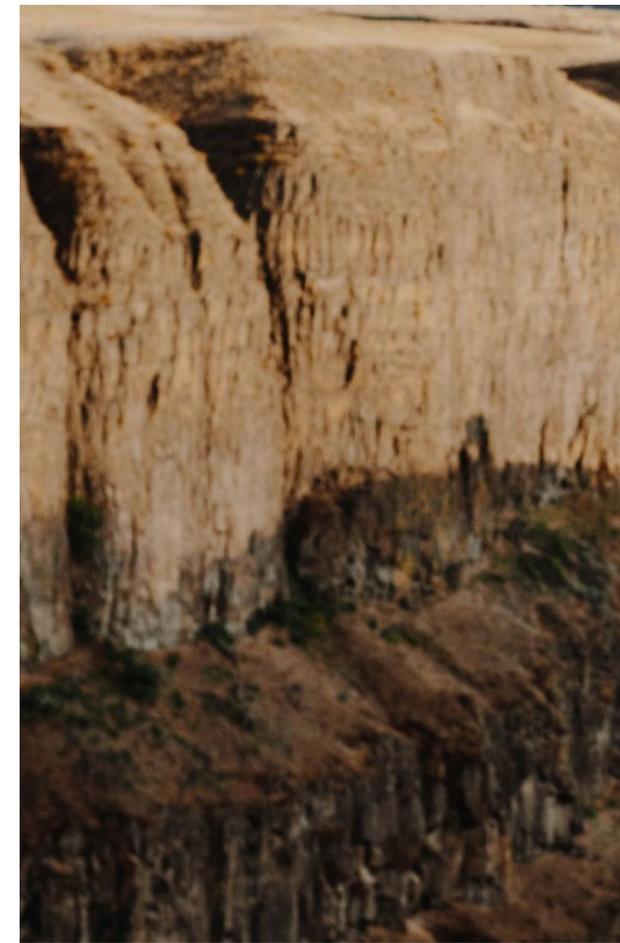
Gestionar los riesgos económicos asociados al cambio climático.

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 <i>Fit for 55</i> .	Definición de una estrategia de sostenibilidad ambiciosa que permita la descarbonización de la actividad.
	Falta de infraestructura o apoyo político para los SAF.	Apoyar la implementación de políticas que fomenten la producción y consumo de SAF, y definir una estrategia de consumo de SAF en regiones donde existe una política de apoyo.
Riesgo tecnológico	Insuficiencia de combustible sostenible (SAF).	Asegurar acuerdos de SAF, y tomar decisiones en proyectos en etapa inicial cuando sea relevante.
Riesgo reputacional	Estigmatización del sector aéreo.	Continuar contribuyendo a los objetivos incluidos en la estrategia climática, y aumentar las comunicaciones con clientes en este sentido. Fortalecer el ejercicio de transparencia sobre información no financiera.
Riesgos físicos agudos	Aumento de la severidad y la frecuencia de eventos climáticos extremos.	Procesos de resiliencia operativa existentes.
	Impacto del clima en las operaciones.	Procesos de resiliencia operativa existentes.
	Resiliencia de riesgos agudos.	Se revisará la planificación de la red de destinos, y la posibilidad de implementar activos móviles en diferentes ubicaciones.
Riesgos físicos crónicos	Cambio en los patrones de viento y tormentas de viento.	Procesos de resiliencia operativa existentes, y revisión de los planes de vuelo existentes.
	Aumento del nivel del mar.	Análisis de destinos e instalaciones potencialmente afectados.
	Reducción de los vuelos a destinos crónicamente afectados.	Se revisará la planificación de la red de destinos.
	Mayor frecuencia y persistencia de las sequías.	Procesos de resiliencia operativa existentes y revisión de la planificación de la red de destinos.

Como parte fundamental del sistema de riesgos de la compañía, Iberia está llevando a cabo un trabajo continuo para cuantificar el impacto de los riesgos medioambientales y 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.
Oportunidades: productos y servicios	Electricidad e hidrógeno verde.
Oportunidades: resiliencia	Cambios en las preferencias del consumidor.
Oportunidades: mercado	Participación en programas de investigación.
	Renovación de flotas.
	<i>Single European Sky (SES).</i>
	Diversificación de abastecimiento de SAF.
	Financiación de la transición verde.



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) que, alineado con los objetivos de Iberia, está regulado por procedimientos internos. IAG GBS colabora, apoya y supervisa a sus proveedores para garantizar que todos los productos y servicios suministrados a IAG estén en camino 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:

- Herramientas de compras sostenibles como el código de conducta del proveedor y la cláusula de sostenibilidad.
- Análisis de riesgos financieros independientes (a través de Moody's) y evaluaciones de sostenibilidad (a través de EcoVadis).
- Auditorías ESG (en cooperación con SEDEX).
- Proyecto de contabilidad de alcance 3 (en cooperación con Watershed).
- Integración de la sostenibilidad como norma en el proceso de contratación.

Acciones clave, métricas y objetivos para 2024.

Las acciones de IAG para mitigar los impactos negativos de las condiciones laborales desfavorables en la cadena de valor incluyen:

- IAG realiza evaluaciones de proveedores, encuestas y auditorías (por ejemplo, mediante la colaboración con SEDEX) centradas en las condiciones de los trabajadores, el cumplimiento de la legislación laboral y las prácticas de derechos humanos. En 2024, IAG GBS obtuvo y analizó 109 auditorías ESG, frente a las 38 auditorías obtenidas en 2023.



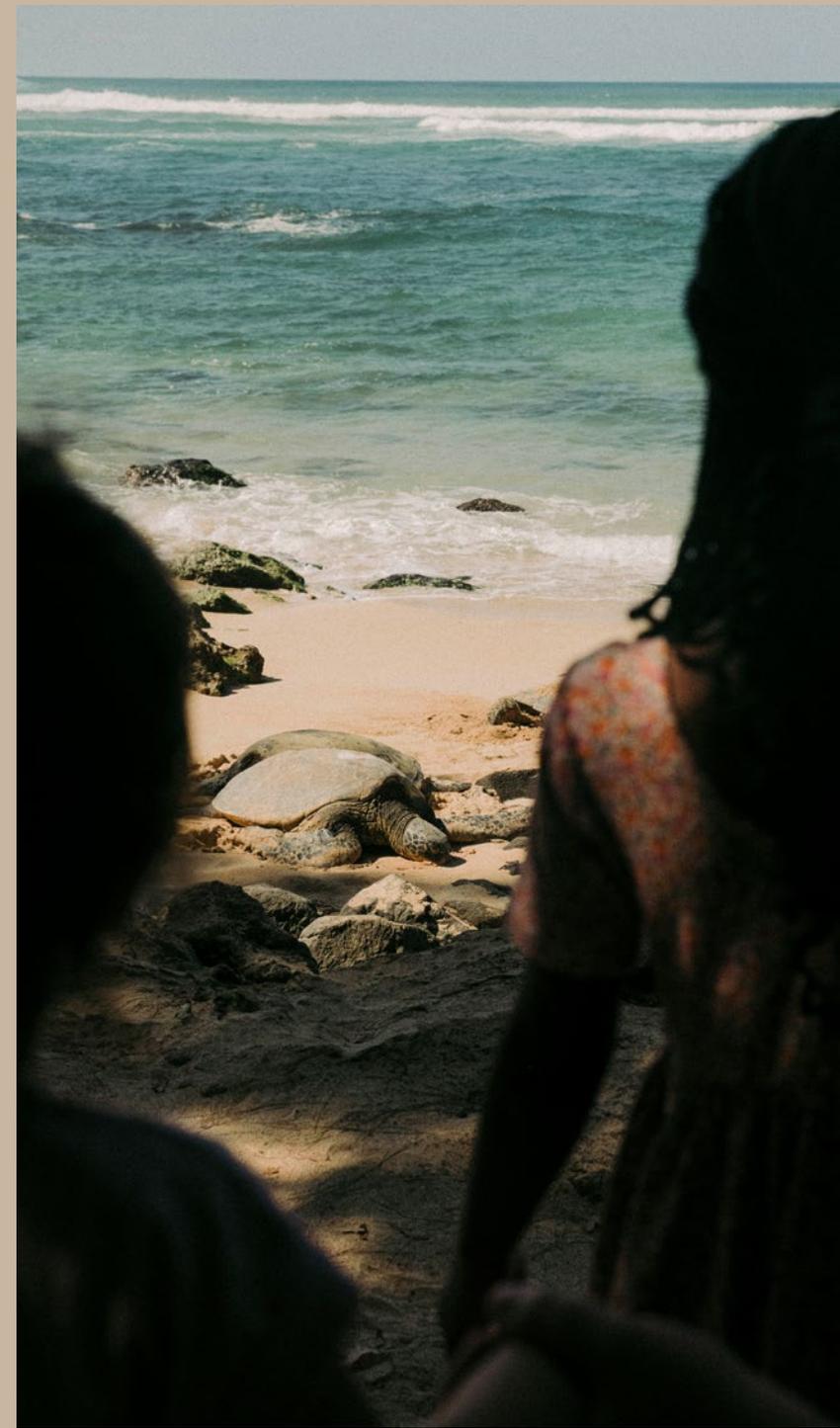
- IAG colabora con organizaciones de terceros especializadas en el compromiso de los trabajadores y los derechos humanos, incluidas autoridades reguladoras y organizaciones benéficas.
- IAG se compromete a proporcionar canales accesibles para que se planteen preocupaciones y a garantizar la corrección de cualquier impacto negativo identificado. El Grupo mantiene un mecanismo de denuncia de irregularidades.
- En 2024, IAG continuó reforzando sus prácticas de diligencia debida, desarrollando un enfoque específico para los proveedores que operan en áreas/industrias de alto riesgo.
- En 2024, IAG GBS se centró en la calidad del compromiso con los proveedores clave mediante la obtención de tarjetas de puntuación EcoVadis que cubren el 79 % del gasto total de IAG.

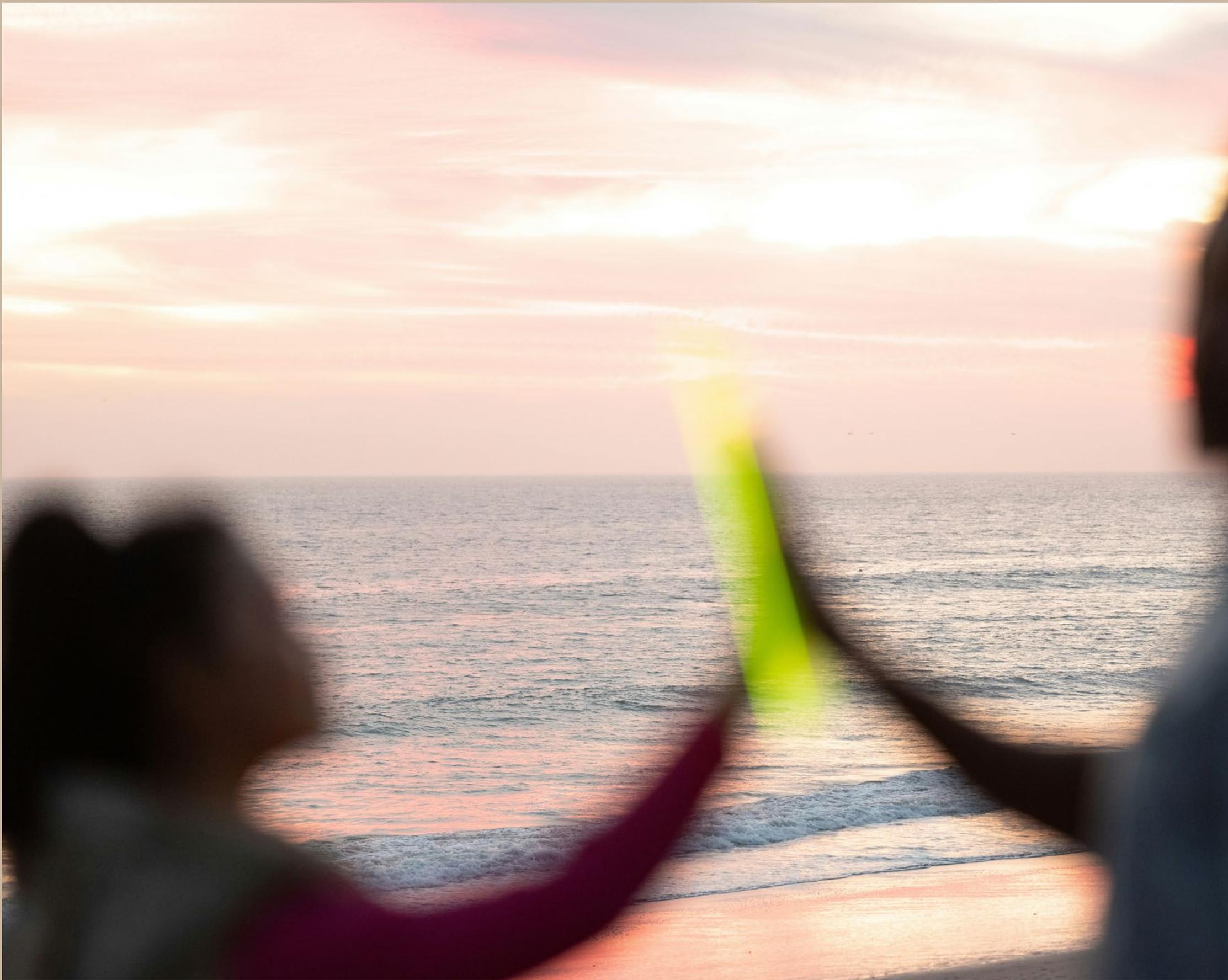
Ambición para 2025.

- IAG GBS continuará comprometiéndose con los proveedores basándose en sus puntuaciones EcoVadis para mejorar su rendimiento en materia de sostenibilidad.
- Se enfocará en fortalecer la relación del Grupo con los proveedores clave a través de iniciativas de compromiso con los proveedores.
- Tras haber obtenido numerosos datos sobre las evaluaciones de sostenibilidad de la cadena de suministro del Grupo, en 2025 el equipo se centrará en el enfoque cualitativo.



Capítulo cuatro. Un viaje en buena compañía.





Capítulo cuatro. Un viaje en buena compañía. Highlights.

El equipo de Iberia.

- 12.331 empleados.
- 95 % de contratos fijos.
- 37 % de puestos de alta dirección ocupados por mujeres.
- Los convenios colectivos de Iberia ofrecen medidas de conciliación y beneficios por encima del Estatuto de los Trabajadores.
- El programa “Elige Cuidarte” promueve prácticas saludables y de prevención de enfermedades.
- Formación obligatoria para toda la compañía sobre el Plan de Igualdad.
- Voluntarios Iberia: el compromiso de los empleados para desplegar la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

Clientes de transporte de pasajeros.

- Premio de Skytrax al “Mejor Personal de Atención al Cliente en Europa”.
- Premio 5 Estrellas de APEX Global Airline 2025.
- Puesto número 15 dentro del *ranking Top 100* de las aerolíneas según el *ranking* de Skytrax.
- *Gastronomy Tourism Awards 2024*.
- “Mejor Servicio de comida a bordo en Europa 2024” otorgado por *PAX International Awards*.
- Iberia e Iberia Express han sido reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2024.
- Plan de accesibilidad para mejora de la experiencia de nuestros clientes con requisitos de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva.

Clientes de Iberia Mantenimiento.

- Referente del mantenimiento aeronáutico en el sur de Europa.
- Más de 95 años de experiencia en el servicio de revisión, mantenimiento y reparación de aviones, motores y componentes.
- Más de 120 clientes.
- 2.200 personas altamente cualificadas.

Sociedad.

- Calculadora de medición del impacto socioeconómico de las rutas internacionales, certificada por AENOR.
- El Plan de DEI se despliega transversalmente por toda la organización en más de 30 iniciativas.
- Envera es la obra social de Iberia, creada hace 47 años para acompañar a las personas con discapacidad para que tengan igualdad de oportunidades.
- Colaboramos con más de 20 organizaciones sociales.
- Solidaridad de la compañía y los empleados con los afectados por la DANA.
- El Comité Paralímpico Español viaja con Iberia a París 2024.



El equipo, nuestros mejores embajadores.



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.





Un viaje en buena compañía

Plantilla de Iberia en 2024¹.

Desglose de la plantilla por colectivos

Tierra Nacional	6.971
Pilotos	1.464
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.691
Tierra Extranjero	205
Total general	12.331

Desglose de la plantilla por área de negocio ²	Tierra	Vuelo	Total general
Corporativa	385		385
Transporte Aéreo	2.237	5.155	7.392
Aeropuerto y Carga	2.380		2.380
Mantenimiento	2.174		2.174
Total general	7.176	5.155	12.331

Evolución de la plantilla	2021	2022	2023	2024
	15.543	16.988	18.434	12.331

Plantilla por tipo de contrato³

Fijo Tiempo Parcial	665
Fijo Discontinuo	316
Fijo a tiempo completo	10.752
Eventual	598
Total general	12.331

Diversidad por sexo y grupo laboral	Femenino		Masculino		Total general	
Alta Dirección	16	37 %	27	63 %	43	0 %
Grupo Superior de Gestores y Técnicos	510	49 %	523	51 %	1.033	8 %
Cuerpo General Administrativos	1.246	70 %	529	30 %	1.775	14 %
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	76	3 %	2.493	97 %	2.569	21 %
Servicios Auxiliares	133	9 %	1.278	91 %	1.411	11 %
Otros	152	44 %	193	56 %	345	3 %
Total colectivo de tierra	2.133	30 %	5.043	70 %	7.176	58 %
Pilotos	96	7 %	1.369	93 %	1.464	12 %
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	2.460	67 %	1.230	33 %	3.691	30 %
Total colectivo de vuelo	2.556	50 %	2.599	50 %	5.155	42 %
Total general	4.689	38 %	7.642	62 %	12.331	100 %

Diversidad de la plantilla por edad

Menos de 20	3
20-29	1.578
30-39	2.406
40-49	2.945
50-54	2.233
55-59	1.955
Más de 60	1.211
Total general	12.331

Diversidad en puestos de gestión ⁴	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	2	5	7
Director	16	24	40
Senior Manager	16	30	46
Manager M1	59	63	122
Manager M2	38	73	111
Especialistas	128	148	276
Total	259	344	603

1

Las siguientes tablas muestran datos de plantilla de media a lo largo del año 2024.

2

Con fecha 16 de mayo de 2024, se formaliza la escritura de segregación, mediante la cual, Iberia transfiere en bloque, por sucesión universal, a South la rama de negocio de servicios de *handling* (Aeropuerto y Carga), así como todos los elementos patrimoniales (activos y pasivos) y trabajadores afectos y vinculados a la misma, con efectos contables retroactivos desde el 1 de enero de 2024. En esa misma fecha de escritura, se formaliza el cambio de denominación social y queda inscrita en el Registro Mercantil con fecha de efectos 16 de mayo de 2024.

3

Durante 2024 se firmaron 838 contratos fijos, de los cuales 191 son conversiones de contrato de eventual a fijo.

4

No se incluyen los empleados del Colectivo Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros que ocupan puestos de gestión. Se incluyen 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 (Tierra, Tripulantes Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros).

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 2024	Femenino	Masculino	Total
Vuelo	756	378	1.134
Pilotos	20	177	197
Tripulantes Cabina Pasajeros	736	201	937
Tierra	61	65	126
Total general	817	443	1.260

Diferencia salarial promedio mujeres/hombres¹

Senior Manager	-4,86 %
Manager M1	-4,30 %
Manager M2	-4,57 %
Especialistas	1,95 %

Afiliación sindical²

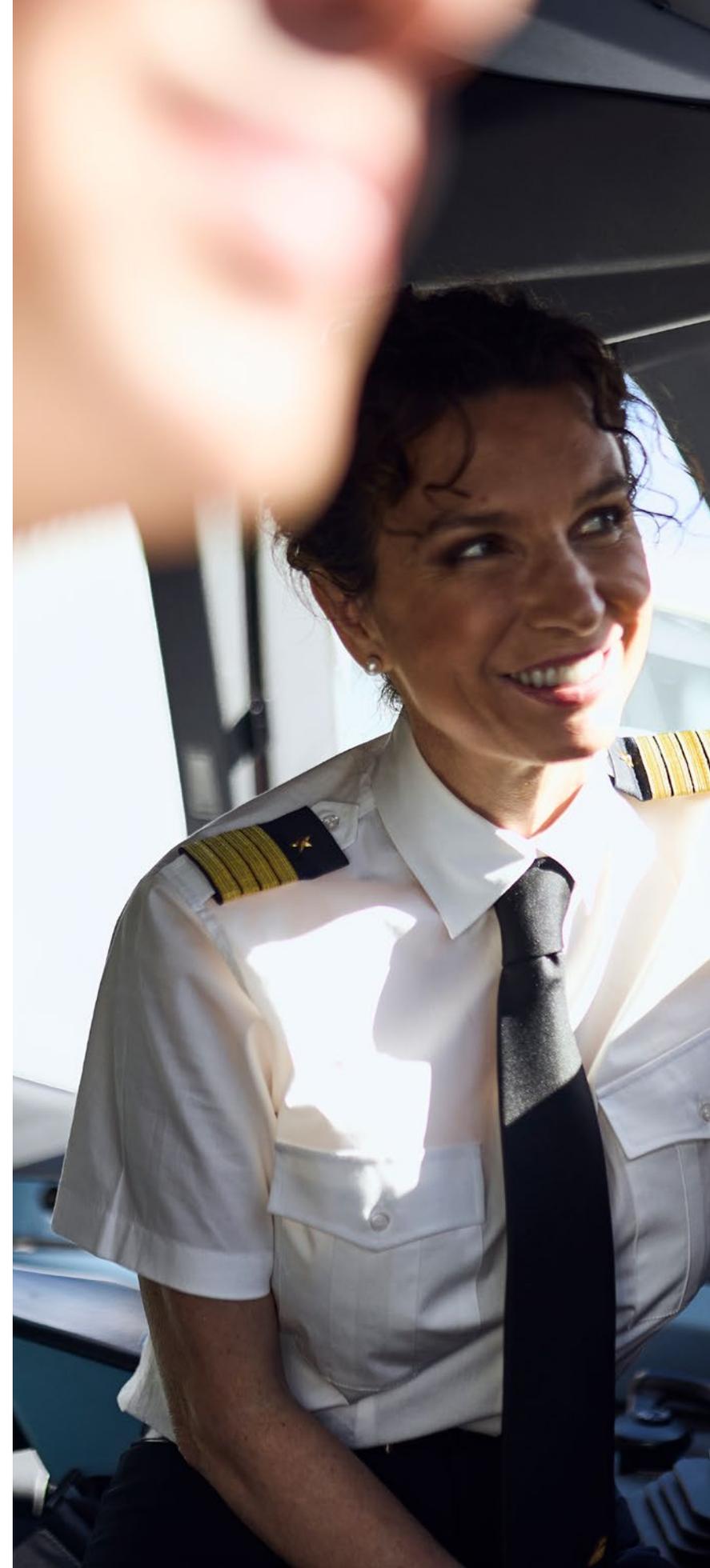
Pilotos	100 %
Tripulantes Cabina Pasajeros	31,20 %
Tierra	48,59 %

1

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

2

Sólo incluye la afiliación conocida por la compañía 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.

Colectivos de Vuelo (pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros –TCP).

Conciliación.

- Jornada anual inferior a la prevista en la normativa aeronáutica.
- En la actualidad y mediante un programa informático (PNP/Concilia), los tripulantes pueden cursar peticiones y preferencias en sus programaciones.
- Días de vacaciones adicionales - RC (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.
 - Art. 76.1 y Anexo 12 para TCP.
 - Art. 86.1. y 86.3 para Pilotos.
- Excedencia especial (TCP) y Rescisión especial (PIL): 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 los TCP, al cumplimiento de los 62 años, pasan a esta situación que implica el cese remunerado en los servicios de vuelo. En caso de los Pilotos, al cumplimiento de los 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.

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.



Nuestro talento.

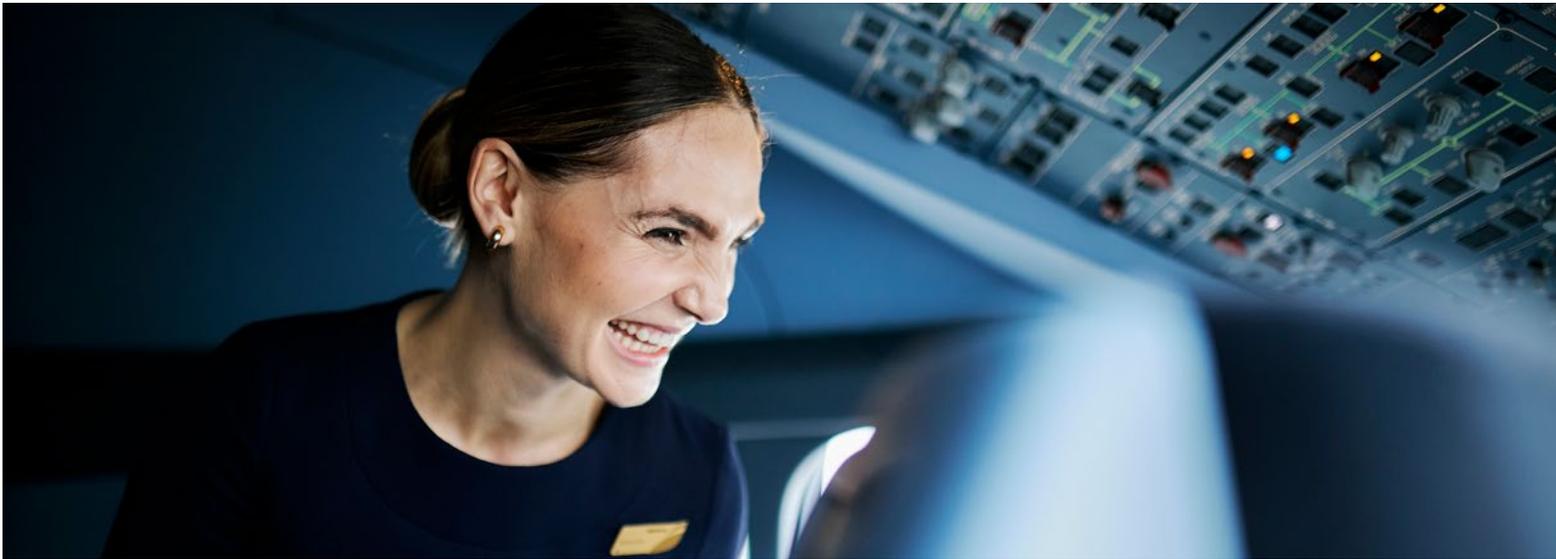
En Iberia creemos que cada día se nos presentan oportunidades para poder ser mejores en lo que hacemos y poder superarnos a nosotros mismos. Esto se debe a un desarrollo continuo del conocimiento, competencias, habilidades e intercambio de experiencias entre las personas que forman parte de la compañía.

Desde el área de Personas y Diversidad somos conscientes de que las personas son nuestro mayor activo y lo que nos hace únicos. Por eso, cada día trabajamos como si fuera el primero. En 2024 hemos impulsado diferentes acciones que contribuyen al desarrollo profesional y personal de nuestros equipos.

En materia de atracción de talento y con el fin de promover Iberia como marca empleadora, hemos participado un año más en Aeroempleo, la feria de empleo anual organizada por los estudiantes de ETSIAE.

Asimismo, durante los meses de mayo a julio hemos celebrado una serie de eventos en Espacio Iberia con estudiantes de:

- UPM para conocer la realidad de nuestra industria con la visión de Mantenimiento en Línea, el Centro de Control Operativo (CCO) y Planificación de Flotas.
- Instituto de Estudios bursátiles (IEB) (Posgrado de marketing digital y Grado de ADE + Analytics) y del Instituto de Empresa (IE) (Máster de Marketing Digital y Big data) de la mano del equipo de Marketing digital y DATA de Iberia.
- La Nave Nodriza y el Centro de Estudios de Innovación (CEI) (Máster UX/UI) bajo la batuta del equipo de Usabilidad, Diseño y Contenido de Iberia.
- ESIC para alumnos del grado en Data.
- Nextjob con alumnos de la UPM.



Y con foco en la diversidad de género para dar a conocer profesiones como la de Piloto, Ingeniero o Técnico de Mantenimiento de Aeronaves, donde la presencia de mujeres sigue siendo aún minoritaria, hemos realizado:

- Visitas a colegios con “Quiero Ser Piloto”, charlas lideradas con pilotos de la compañía para acercar esta profesión y compartir su experiencia en primera persona.
- Iberia ha participado como *silver partner* en Leadinggirls en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga; un encuentro cuyo principal objetivo fue promover la elección de carreras profesionales STEAM.
- La III edición de “Quiero ser”, una visita muy especial para más de 35 chicas –entre 14 y 18 años– a nuestras instalaciones de mantenimiento de aeronaves en La Muñoz y a los simuladores de entrenamiento para pilotos CAE.

Dentro del convenio firmado entre Iberia y la Universidad Politécnica de Madrid (con sede en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio –ETSIAE–) para la creación de la Cátedra Iberia y dar soporte tanto en el ámbito académico como en el de investigación, se han realizado las siguientes actividades:

- Aula Iberia. En noviembre se inauguró “Aula Iberia”, un punto de encuentro entre los estudiantes de ETSIAE y los mejores profesionales de la compañía con un amplio calendario de actividades para transferir conocimientos, compartir experiencias y de enriquecimiento recíproco.
- Programa de *mentoring* “Despega”. A continuación, arrancó “Despega”, un programa de *mentoring* de seis meses de duración destinado a los estudiantes de último curso de Grado o de cualquier curso de Máster que quieran ampliar sus conocimientos en campos relacionados con la ingeniería, la gestión y/o las operaciones de una compañía aérea.

En materia de selección seguimos revisando protocolos de actuación transparentes con el objetivo de facilitar y promover la igualdad de oportunidades, y eliminar barreras al talento a través de nuevos canales de reclutamiento para ampliar el ecosistema de empleo.

En paralelo al desarrollo de mejoras en nuestra página web de empleo, internamente, hemos implementado una nueva plataforma de *job posting* (anuncios de trabajo) con el objetivo de visibilizar las oportunidades profesionales dentro de la organización para seguir impulsando la carrera profesional a través de la movilidad interna.

Por último, continuamos revisando el uso de un lenguaje inclusivo y neutro en nuestras ofertas de empleo.

En formación, hemos seguido potenciando programas de desarrollo en habilidades como liderazgo y gestión de equipos para Directivos, mandos intermedios de Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves cuyo objetivo es desarrollar estas competencias entre estos grupos clave de la compañía. Y con el foco de la diversidad, se lanzó la III edición del Programa de Desarrollo “*Take the Lead*” para mujeres con alto potencial de desarrollo.

Finalmente, a través de Campus Iberia, todas las personas trabajadoras de Iberia cuentan con Aula Abierta, una plataforma de *e-learning* que promueve el autoaprendizaje, con un abanico de cursos para desarrollar habilidades específicas como hablar en público, influencia, gestión del tiempo, *mindfulness*, entre muchos otros.

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.

El servicio de Prevención Laboral ha continuado realizando las 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".

Los distintos proveedores de combustible de aviación JET A1 han realizado la actualización de la clasificación reglamentaria del producto en la ficha de datos de seguridad (FDS), pasando a clasificarse como cancerígeno 1B, resultando de aplicación el RD 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos, mutágenos o reprotóxicos.

El equipo de Prevención Laboral, además de la revisión de la FT/TBJ-010 y la FT/TBJ-037, ha realizado una campaña divulgativa específica a través de la alerta preventiva "Modificación de la clasificación del Jet A1". Esta campaña comunica las precauciones y medidas preventivas que deben seguir los trabajadores con contacto o exposición con el combustible de aviación.

Por otro lado, tras la modificación del RD 665/1997, 12 de mayo, en relación a la exposición a cancerígenos y mutágenos, la protección frente a los agentes reprotóxicos de categoría 1A y 1B (agentes que pueden tener efectos adversos sobre la función sexual y la fertilidad de hombres y mujeres adultos, así como sobre el desarrollo de los descendientes) se ha realizado también una campaña divulgativa específica para informar a todos los empleados. Además, se han actualizado la FT-ORG- 20 "Uso de productos cancerígenos, mutágenos y/o reprotóxicos con probabilidad baja de contaminación de la ropa de trabajo" y la FT-ORG-22 "Actuaciones frente a la exposición de cancerígenos, mutágenos o reprotóxicos de categoría 1A/1B no identificados en la evaluación" que complementan a las anteriores.

A lo largo del año, desde el ámbito de Prevención y de la Coordinación de Actividades empresariales, hemos colaborado con diferentes proyectos de especial interés para la compañía en la Nueva Zona Industrial. Entre otros, hemos participado en el bautizo del avión del bicentenario de la Policía Nacional, el calendario solidario de Envera, la presentación del A321XLR y el programa "Quiero ser" para el fomento de carreras técnicas mujeres estudiantes. También hemos facilitado asesoramiento en actuaciones en caso de emergencia durante la celebración de los eventos, así como acompañamiento al personal organizador, favoreciendo que se desarrollaran dentro del marco de la seguridad y salud en el trabajo.

Durante 2024 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 21 de marzo, se finalizó 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 tuvo un año de duración, del 22 de marzo de 2023 hasta el 21 de marzo de 2024, y estuvo 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, en 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.
- El 29 de octubre, se conmemoró el Día Mundial del Ictus, un día dedicado a crear conciencia sobre esta enfermedad cerebrovascular, sus síntomas, factores de riesgo y cómo prevenirla. En Iberia estamos totalmente alineados con este objetivo y trabajamos para que todos los empleados conozcan los temas críticos sobre esta enfermedad. Prueba de ello es que se organizó el 24 de octubre una conferencia en la que Julio Agredano, de la Asociación Freno al Ictus, comentó cómo prevenir esta enfermedad, qué hacer para detectar sus síntomas y cómo actuar en caso de encontrarnos con un caso. Además, se animó a la plantilla a que completara el curso *online* Frena el Ictus. Es una formación voluntaria y gratuita, disponible en el Aula Abierta, que ya muchos hicimos en 2019 ya que en Iberia aspiramos a ser un Centro de trabajo Cerebroprotegido.
- La Dra. Sagrario Mayoralas, directora del Hospital Habana de Fraternidad Muprespa, a través de su charla "Gestión de la apnea del sueño" nos desveló el 3 de diciembre las claves para detectar esta enfermedad y lo importante que es tratarla para mejorar nuestra salud.
- El 17 de diciembre se realizó la conferencia "Prevención 360: construye tu escudo de salud". El prestigioso Dr. Ricardo Cubedo (oncólogo, autor, divulgador reconocido por su amplia trayectoria en oncología e investigación biomédica y CEO de la Fundación SOLOMED) abordó todo aquello que podemos hacer en nuestro día a día para proteger nuestra salud frente a algunas de las enfermedades más comunes como las cardiovasculares y el cáncer.



Nº de comités de seguridad y salud laboral	18 comités + 1 Comité Intercentros (hasta el 16 mayo 2024) 3 comités + 1 Comité Intercentros (desde 16 de mayo 2024)		
Nº de delegados de prevención laboral	80 (hasta el 16 de mayo 2024) 43+6 Comité intercentros (desde 16 mayo)		
% de los trabajadores representados en comités	100 %		
Tasa de absentismo por accidentes laborales	0,4 % Total Iberia	0,45 % Tierra	0,3 % Vuelo
Tasa de siniestralidad 2024 vs 2023	-55 % Total Iberia	-53 % Tierra	-32 % Vuelo
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>	17.674	9.825
Número de accidentes muy graves (*)	1	0
Número de accidentes graves (*)	0	1
Número de accidentes leves (*)	535	635

Formación en Prevención de Riesgos Laborales	Tierra	Vuelo
Número de cursos impartidos	17.731	2.970
Número de alumnos	13.272	2.514

Certificaciones de prevención laboral hasta 2026

Sistema de prevención de riesgos laborales	Todas las actividades de Iberia con impacto en PRL	Audelco
--	--	---------

* Accidentes con baja laboral.



Plan de igualdad.

El 7 de mayo de 2024 se constituyó el Comité Permanente de Igualdad de Iberia y se designó a la persona responsable de Igualdad para coordinar el Comité y realizar un seguimiento de todas las acciones detalladas, tal y como dispone el apartado 9 del Plan de Igualdad de Iberia, firmado el 18 de septiembre de 2023.

El citado comité es un órgano de composición paritaria –con representación social y de la empresa– y, entre otras competencias, se encarga de realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las medidas previstas en dicho plan.

De esta forma, Iberia continúa reforzando 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 de sus actividades como: selección, retribución, formación, promoción, conciliación de la vida personal y laboral, o igualdad de oportunidades, entre otros.

Los objetivos del Plan de Igualdad son:

- Seguir respaldando y fomentando políticas que eviten 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.

Adicionalmente, Iberia cuenta con un protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo, y otras conductas contra la libertad sexual.

Por último, Iberia asumió el compromiso de impartir una formación obligatoria para toda la compañía sobre el Plan de Igualdad y sus principales novedades. Dicha formación ha sido asignada, de momento, a más de la mitad de la plantilla de Iberia, de las cuales lo han realizado prácticamente el 100 %.



Cumplimiento de la Ley General de la Discapacidad.

Iberia ha apoyado la labor de Envera desde su creación, hace ya 47 años. Ambas organizaciones compartimos el compromiso con la plena inclusión en nuestra sociedad de las personas con 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 azafatos para eventos, 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 sus familias, y proporciona empleo estable a más de 950 trabajadores en sus centros especiales de empleo, con el objetivo de fomentar una sociedad más justa e inclusiva.



Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión de Iberia.

En Iberia estamos convencidos de que cada persona es única y queremos ser una organización que apueste por el talento diverso en un entorno inclusivo y plural, fiel reflejo de la sociedad actual, precisamente, este es uno de los seis valores que nos define como *"Somos uno y diversos"*.

En 2024 hemos dado continuidad a nuestro compromiso con la diversidad, equidad e inclusión (DE&I) bajo el paraguas del Plan de Diversidad de Iberia cuyo enfoque estratégico va más allá del género y se extiende a otros grupos como diversidad generacional, cultural (nacionalidades), LGTBI y personas con discapacidad.

La gestión de la diversidad impacta positivamente en nuestra reputación ante la sociedad en general, mejora la experiencia de nuestros equipos y clientes y es un motor fundamental para abordar los desafíos y retos que tenemos por delante. Por ello, el Plan DE&I se despliega transversalmente por toda la organización –bajo las directrices de un modelo de gobierno *ad hoc* y con el soporte de una red de embajadores y embajadoras de diversidad– en más de 30 iniciativas que se engloban en tres grandes pilares:

1/ Sensibilización y formación.

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

3/ Comunicación externa e impacto reputacional.

De esta manera, la diversidad se entrelaza en nuestro tejido organizativo y no solo enriquece el ambiente laboral –potenciando un mayor compromiso y sentimiento de pertenencia–, sino que también nos ayuda a atraer y retener el mejor talento, e impulsa la creatividad y la innovación.

A lo largo de 2024 destacamos las siguientes acciones:

- Se ha potenciado la actividad de nuestro site de Diversidad donde se despliega toda la información del Plan DE&I y contribuye a la difusión de todas las actividades derivadas del mismo.
- Seguimos celebrando eventos y charlas de sensibilización siguiendo fechas clave de nuestro calendario de diversidad como: Día de la Mujer, Personas con Discapacidad, Violencia de Género, Día del Piloto o del TMA o Día Internacional de la mujer en la Ingeniería, entre otras.
- Dentro del programa de formación y concienciación *"Los cinco destinos de la diversidad"* hemos lanzado nuevas píldoras formativas para continuar el viaje y recibir un nuevo sello en el pasaporte DE&I, concretamente en 2024: personas con discapacidad, sesgos inconscientes, LGTBI y neurodiversidad.
- Nuestro programa *"Personas que inspiran"* contó con Fernando Romay en un *"Café intergeneracional"* celebrado en Espacio Iberia con invitados de distintas áreas de la compañía para compartir su experiencia y visión sobre la convivencia intergeneracional dentro de la organización.

- Hemos arrancado como marca empleadora una serie de iniciativas cuyo principal objetivo es dar a conocer y atraer el talento hacia profesiones del sector aeronáutico como: piloto, ingeniero o técnico de mantenimiento de aeronaves, con especial foco en la diversidad de género, ya que en ellas la presencia de las mujeres sigue siendo aún minoritaria.
 - Visitas a colegios con *"Quiero Ser Piloto"*, charlas lideradas con Pilotos de la compañía para acercar esta profesión y compartir su experiencia en primera persona.
 - Iberia ha participado como *silver partner* en Leadinggirls en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga; un encuentro cuyo principal objetivo fue promover la elección de carreras profesionales STEAM entre los más de 4.300 estudiantes convocados de Secundaria, Bachillerato y FP de la provincia.
 - Hemos celebrado la III edición de *"Quiero ser"*, una visita muy especial para más de 35 chicas –entre 14 y 18 años– a nuestras instalaciones de mantenimiento de aeronaves en La Muñoz y a los simuladores de entrenamiento para Pilotos CAE.
- Como parte del Grupo IAG nos hemos fijado como objetivo alcanzar una representación del 40 % de talento femenino en puestos directivos en 2025. Como dato del cierre de 2024, un 38 % de las posiciones directivas de Iberia están ocupadas por mujeres. Para ello, seguimos con iniciativas como una nueva edición del Programa de Desarrollo *"Take the lead"* con especial foco en impulsar el liderazgo y talento de mujeres con alto potencial de desarrollo.
- Dentro de la Guía de Uniformidad e Imagen para Pilotos hemos incluido el pañuelo como una nueva prenda alternativa a la corbata.
- Además de continuar patrocinando Fitur LGTBI, Iberia desplegó bajo el lema *"Vuela con orgullo, conectando personas celebramos la diversidad"* un conjunto de iniciativas durante el Mes del Orgullo que incluyeron la participación de embajadores y embajadoras LGTBI en redes sociales, una lona de más de 16 metros de altura en la plaza de Pedro Zerolo, acciones a bordo como la *cookie pride* y el icónico salero de Las Meninas con los colores del Orgullo, o la celebración de un acto especial de clausura en Espacio Iberia, entre otros.
- Con el objetivo de promover y dar visibilidad a la multiculturalidad entre las más de 10.000 personas trabajadoras de Iberia y lograr su plena inclusión, hemos lanzado como punto de encuentro *"El Día del País"* para compartir talento, conocimientos y costumbres. En 2024, México fue el país protagonista con diversas acciones como *stands* informativos y concursos internos o *"Iberia en familia"*, un evento para nuestro equipo local aprovechando la inauguración de Espacio Iberia en Ciudad de México. En este mismo sentido, y con motivo de la reapertura de los vuelos a Tokio, se celebró un taller de cultura japonesa dirigido a equipos comerciales o en contacto directo con clientes.



- En el marco de nuestro compromiso con la inclusión laboral de personas con discapacidad y de colaboración con Envera, durante todo el año hemos contado con la participación de azafatos y azafatas de Envera en los distintos eventos de diversidad y reconocimiento de Iberia.
- Tras una fase de prueba con los embajadores de diversidad cultural, hemos extendido el programa de voluntariado “Contigo” a toda la compañía de la mano de ACNUR y Diaconía. Un programa que busca crear redes de apoyo a la juventud refugiada a través de dinámicas de ocio alternativo y de acompañamiento como entretenimiento o aprendizaje de nuevos conocimientos e idiomas.
- En el marco de Cátedra Iberia, el convenio entre Iberia y la Universidad Politécnica de Madrid (con sede en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio –ETSIAE–) cuyo objetivo es fomentar las sinergias entre el mundo académico y el profesional, se han lanzado las siguientes acciones con foco en diversidad:
 - Inauguración de Aula Iberia.
Un espacio habilitado como punto de encuentro entre los estudiantes de ETSIAE y los mejores profesionales de la compañía con un amplio calendario de actividades ligado a fechas clave como: Día de la Mujer, Día del Piloto o del Ingeniero, entre otras.
 - Programa de *mentoring* “Despega”.
Un programa de *mentoring* destinado a los estudiantes de último curso de Grado o de cualquier curso de Máster que quieran ampliar sus conocimientos en campos relacionados con la ingeniería, la gestión y/o las operaciones de una compañía aérea.
- Seguimos la transformación de nuestro modelo de liderazgo, tomando como referencia las competencias de IAG, con un enfoque más respetuoso, inspirador e inclusivo hacia nuestros equipos y entorno. Para ello, hemos incorporado el Programa de Desarrollo para Directivos y mandos intermedios como Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves bajo la lupa de posibles sesgos inconscientes que permita combatirlos y diversificar los role models corporativos.
- En materia de talento, concretamente en selección, seguimos revisando protocolos de actuación transparentes que facilitan la igualdad de oportunidades y eliminan barreras al talento a través de nuevos canales de reclutamiento para ampliar el ecosistema de empleo.
- Hemos dado mayor proyección y visibilidad a nuestro compromiso DE&I en nuestra página del Grupo Iberia e intranet, en foros, eventos y mesas redondas, ampliando nuestra perspectiva de diversidad a través de distintas secciones como Historias de Iberia, noticias relacionadas con celebraciones especiales como los Días contra el Cáncer de Mama, de la Violencia de Género, Internacional de la Mujer, de la Madre, la semana del Orgullo LGBTBI+ o la participación de nuestros equipos en las diferentes secciones de nuestras páginas.
- Finalmente, durante todo el año hemos continuado monitorizando el uso del lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones y material audiovisual, tanto en campañas de comunicación externas como internas para eliminar posibles estereotipos.



Formación.

Durante 2024, en las áreas de formación se ha puesto el foco en la modernización, transformación del área y nuevos contenidos enfocados en:

- Tecnología y automatización, destacando la implantación de un nuevo sistema de gestión de formación y la puesta en marcha de la aplicación de firmas digitales para gran parte de la formación presencial de la compañía.
- Transformación de metodologías formativas y formas de hacer, para adaptar la formación a las nuevas formas de aprendizaje participativo y más experiencial.
- Desarrollo de contenidos e impartición interna de la formación.
- Impulso del conocimiento de compañía, habilidades y contenidos *online*.

Además, como en años anteriores, las prioridades de la formación en la compañía han sido:

- Asegurar la formación Técnica y Regulada.
- Potenciar formaciones Estratégicas y Transversales.
- Continuar potenciando la formación eLearning y la cultura de autoaprendizaje a través de Aula Abierta.

Formación Técnica y Regulada.

A lo largo de 2024, destacamos la formación vinculada a la llegada de nuevo tipo de avión A321XLR y el despliegue del Plan de Formación sobre la actualización del Plan de Igualdad.

También cabe destacar el gran volumen de formación técnica que ha recibido el área de Mantenimiento en Línea, perteneciente a la Línea Aérea, sobre la actualización de los procedimientos de mantenimiento de compañías externas a las que Iberia realiza el mantenimiento de sus aviones.

Además, en el área de Mantenimiento, destacamos los siguientes proyectos desarrollados en 2024:

- Formación de diferencias mecánica/aviónica A320NEO a A321XLR.
- Formación reparación estructura FML (Fiber Metal Laminate) A321XLR.
- Curso 147 de diferencias B1+B2 A330 CF6 a Trent 700.
- Curso de mecánica/aviónica Sign off Tipo I A32X all Engines.
- Programa de Liderazgo de TMA jefe.
- Incorporación nuevas especialidades de prácticas de FP por primera vez en Iberia:
 - Pintura aeronáutica.
 - Verificación aeronáutica.
 - Electromecánica.

- Más de 140 alumnos de FP realizando prácticas en Iberia.
- Desarrollo nuevo cuadernillo OJT para inclusión en licencia parte 66 de primera habilitación de tipo.
- Nuevo curso teórico-práctico en entrada para personal de estructuras.
- Inversión en segunda aula con metodología ACT para formación de tipo 147.

Formación Estratégica y Transversal.

Durante 2024, destacamos el comienzo de los siguientes Programas de Conocimientos de la Compañía y del Sector Aeronáutico:

- *Onboarding*- Descubre Iberia. Formación presencial dirigida a las nuevas incorporaciones de áreas "corporativas" (NEO y MRO), cuyo objetivo es dar la bienvenida a la compañía y explicar los básicos de la organización.
- Transporte Aéreo. Programa de formación interno, en formato presencial, cuyo objetivo es adquirir conocimientos sobre las distintas áreas de la compañía para profundizar en el conocimiento de Iberia.
- Programa de formación Airlines Business & Operations (Airbus). Formación presencial, cuyo objetivo es adquirir conocimientos sobre el funcionamiento de una aerolínea.
- Conocimiento general de compañía para comandantes y pilotos. Formación presencial dirigida a:
 - Nuevos comandantes.
 - Pilotos de nuevo ingreso.

El objetivo es adquirir conocimientos generales de la compañía y potenciar una visión transversal.

- Lunch & Learn. Formación presencial en abierto dirigida a todas las personas trabajadoras de Iberia, cuyo objetivo es adquirir conocimientos de áreas de la compañía, potenciar una visión transversal y generar *networking*. Con éxito de participación, durante 2024 este programa ha tenido más de 700 participantes.

Además, hemos continuado potenciando los Programas de Desarrollo en habilidades, destacando:

- Programas de desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión de equipos, dirigidos a directivos, nuevos *managers*, sobrecargos y TMA jefe de la Dirección Técnica. Estos programas tienen como objetivo desarrollar las habilidades y competencias de liderazgo de estos grupos clave de la compañía.



- Programa de conocimientos y desarrollo de habilidades para el área de Ventas, dirigido a *account managers*, a *managers* y a personas del área comercial de España y de los países en los que tenemos equipos comerciales.
- Programa de Desarrollo “Todo Empieza Conmigo. Fase 2” dirigido a los equipos que trabajan en contacto directo con el cliente de las áreas de Tripulaciones de Cabina, *Contact Center* y Equipo Premium (que ofrecen los servicios de protocolo y Salas *Premium Lounges*). Programa de formación presencial que en esta edición ha estado dedicado al conocimiento y atención del cliente Premium y al servicio a bordo en el A321XLR. En el año 2024, más de 2.490 personas han participado en este programa.
- Programa de Desarrollo “Todo Empieza Conmigo - *Onboarding*”, para Tripulantes de Cabina nuevo ingreso, con el objetivo de desarrollar habilidades y competencias de atención al cliente, el conocimiento de los productos y servicios ofrecidos, y la incorporación de los principios básicos de servicio desde el inicio.

Formación *eLearning* en Aula Abierta.

Destacamos los siguientes cursos online puestos en Aula Abierta en 2024, espacio en abierto para facilitar el autoaprendizaje de todos los empleados/as:

1. Formación en habilidades para desarrollar habilidades específicas como: Hablar en Público, Influencia, Gestión del Tiempo, *Mindfulness*, etc.
2. Píldoras de sensibilización y concienciación en Diversidad “*Los cinco destinos de la diversidad*” como: personas con discapacidad, sesgos inconscientes, LGTBI y neurodiversidad.
3. Cursos relacionados con el área de Experiencia Cliente, dirigidos a los equipos que trabajan atendiendo al cliente, para ampliar conocimientos sobre productos y servicios (A350 Next, Gastrobar, Stopover, y wifi entre otros).

Promedio de horas de formación por grupos y áreas laborales

Pilotos	71
Tripulantes Cabina Pasajeros	40
Corporativa (incluye Mantenimiento de línea Aérea)	58
Mantenimiento (MRO)	47
581.105 horas totales de formación a personas trabajadoras de Iberia	
25 % de formación <i>online</i>	



Encuesta de Salud Organizacional OHI.

La cultura de Iberia define nuestra personalidad –es el elemento diferenciador de nuestro negocio– y sienta las bases de nuestras operaciones a través de las creencias más profundas, los valores, actitudes y el legado de casi 100 años de historia.

A la hora de impulsar la transformación cultural que estamos llevando a cabo en la compañía, conocer y entender la cultura de nuestra organización es vital para seguir mejorando. Como parte del Grupo IAG, el instrumento que utilizamos para ello es la encuesta de Salud Organizacional (OHI) de McKinsey.

OHI evalúa de forma objetiva el nivel de nuestra 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, áreas de mejora y diseñar planes de acción *ad hoc* con iniciativas ajustadas a esa realidad.
- Comparar cómo nos situamos en el mercado con respecto al entorno empresarial.

La encuesta es bianual:

- En el mes de mayo se enviaron más de 10.190 invitaciones para realizar “OHI Full”, es decir, la edición completa que incluye resultados y prácticas observadas en nuestro día a día.
- Y, en noviembre, se lanzó “OHI Pulso” a más de 10.540 personas, una versión más reducida para “tomar la temperatura” a cómo evoluciona la salud organizacional de Iberia en función de los distintos planes de acción puestos en marcha.

Fruto de OHI, en 2024 se han identificado y puesto en marcha diversos Planes de Acción distribuidos por colectivos y áreas de la compañía que inciden directamente en aspectos relacionados con la motivación, entorno de trabajo, liderazgo y comunicación, innovación y capacidades, entre otros.



Programas de reconocimiento.

En 2024 hemos dado continuidad a dos programas de reconocimiento transversales con los que se destaca el compromiso y dedicación de las personas y equipos de Iberia.

25 años de compromiso en Iberia.

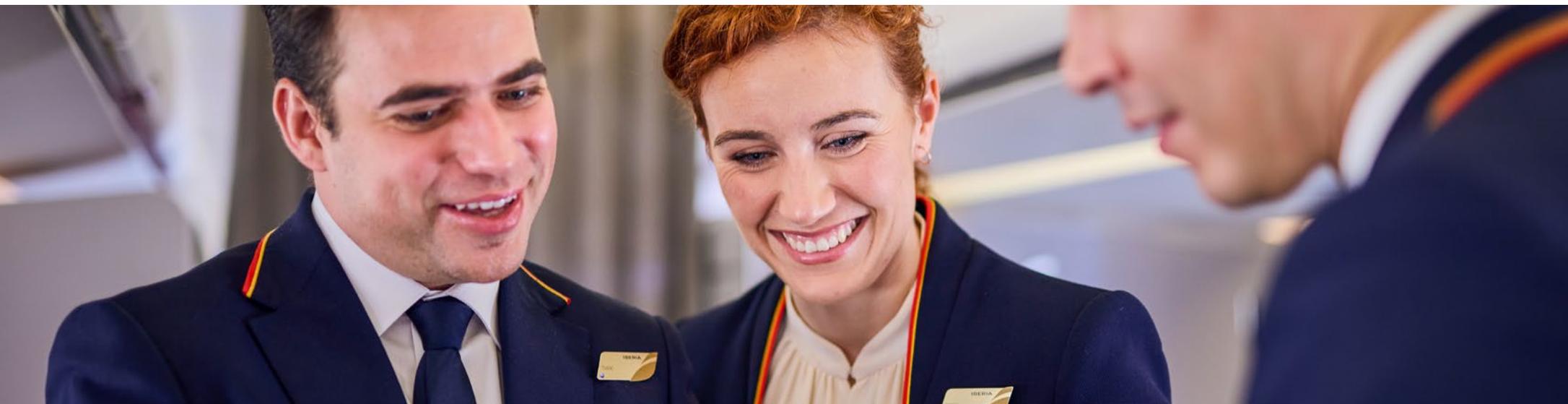
Uno de los programas más queridos es la celebración de cumplir 25 años de compromiso en la compañía. Un hito muy importante en nuestra carrera profesional con el que celebramos nuestro recorrido profesional, ligado al de Iberia, a través de las aportaciones de cada una de las personas que formamos parte de ella.

A lo largo de estos doce meses hemos homenajeado a más de 625 personas en diferentes eventos celebrados por toda la organización que han contado con la implicación del Comité de Dirección para reconocer públicamente el compromiso y los logros alcanzados que nos ha permitido superar todo tipo de retos y avanzar hacia nuestros próximos 100 años de historia.

“Tú eres nuestro valor”.

Este año también hemos consolidado nuestro programa de reconocimiento “Tú eres nuestro valor” con el que queremos dar visibilidad a las actuaciones más destacadas de toda la compañía 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 y, como prueba de la gran acogida que ha tenido desde el relanzamiento del programa, hemos recibido más de 1.820 propuestas individuales y más de 325 por equipos; gracias a las cuales, más de 516 personas –tanto individualmente como por equipos– han sido reconocidas.



Voluntarios Iberia.

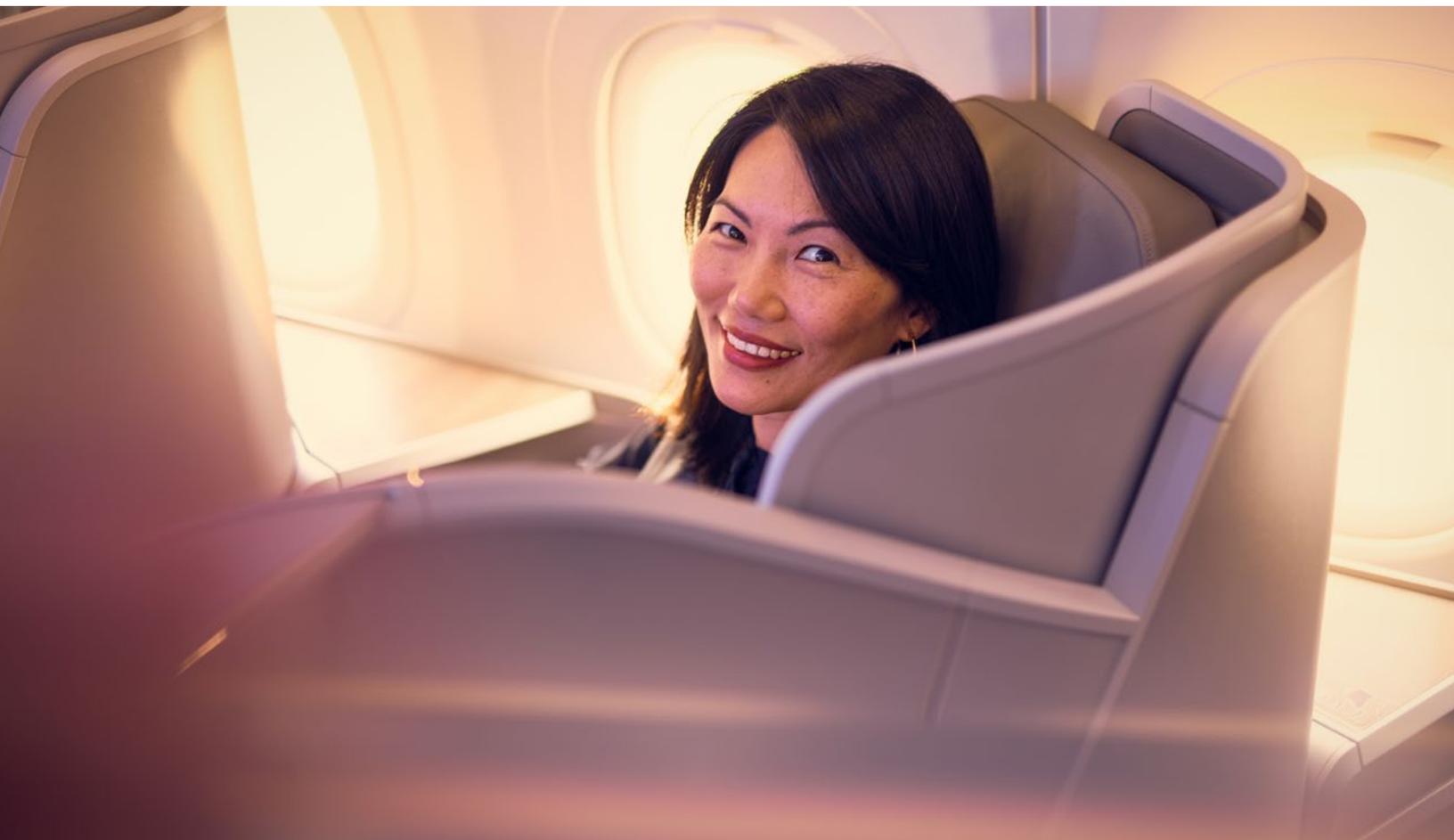
El compromiso de los empleados de Iberia es fundamental para desplegar la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Estos son algunos ejemplos del esfuerzo, dedicación y compromiso de los Voluntarios Iberia.

- Tras los estragos provocados por la DANA, una marea de solidaridad se volcó con los damnificados. Iberia quiso sumarse a las iniciativas puestas en marcha por las ONG Mano a Mano, Sepla Ayuda y Aviación Sin Fronteras, con las que cientos de empleados colaboraron aportando donaciones, y la compañía duplicó la cantidad recaudada. La cifra que se consiguió fue muy importante, un gran apoyo para los proyectos de estas tres ONG. Por otro lado, desde Iberia Mantenimiento se promovió otra iniciativa de apoyo a las zonas afectadas por la DANA mediante una donación de EPI esenciales para las tareas de limpieza y desescombro. En tiempo récord, se organizó una cadena solidaria sin precedentes para enviar 24 palés con materiales como botas, buzos, gafas, guantes, mascarillas y productos de limpieza. Además, gracias a la colaboración con la ONG Mano a Mano, se enviaron otros seis palés con productos de primera necesidad. Esta acción contó con el esfuerzo de más de 25 empleados de distintas áreas de Iberia Mantenimiento y de proveedores como DHL, quienes ofrecieron sus servicios de manera altruista. Agradecemos de corazón a todos los que dedicaron su tiempo y pasión para ayudar en esta catástrofe.
- Los empleados de Iberia colaboran como voluntarios con Fundación Integra a través de los programas de formación Escuela de Fortalecimiento e Integra Tech, que están dirigidos a personas en riesgo de exclusión severa y discapacidad. Las formaciones tienen por objetivo el empoderamiento personal que permita a las personas redescubrir sus capacidades y habilidades y canalizarlas hacia su búsqueda de empleo, y el desarrollo de competencias digitales básicas que les ayude en su camino a la inserción laboral.
- Voluntarios de Iberia participan en el Programa Contigo. Esta iniciativa promovida por ACNUR y la ONG Diaconía busca crear redes de apoyo a la juventud refugiada a través del compromiso de personas voluntarias de sectores sociales, empresariales y universitarios. El Programa Contigo tiene como objetivo crear espacios de acompañamiento, ofrecer el aprendizaje de nuevos idiomas e incentivar dinámicas de ocio alternativo entre el voluntario y las personas jóvenes refugiadas. La idea de involucrar a los empleados de la compañía en este tipo de actividades nació a partir del acuerdo firmado entre Iberia y ACNUR en diciembre de 2023 para facilitar la reunificación en España de familias refugiadas.

Además, en el marco de esta colaboración, en mayo de 2024 se celebró en el Espacio Iberia Madrid el Día de la Diversidad Cultural. En el evento participaron más de 40 personas entre jóvenes refugiados y voluntarios, quienes recorrieron el espacio y participaron en las distintas actividades que ofrecía el lugar, como ponerse al mando de un simulador de vuelo, hacerse fotografías en la réplica de uno de los primeros aviones de Iberia y vivir experiencias innovadoras de realidad virtual a través de las gafas Apple Vision Pro y Oculus Quest de Meta.

- 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. También, como ya viene siendo habitual, Envera organiza programas de voluntariado social corporativo a medida en su Centro Integral de Discapacidad ubicado en Colmenar Viejo (Madrid), donde ha recibido a un total de 149 empleados de Iberia en distintas jornadas. Además, en mayo de 2024 Iberia organizó una Jornada de Voluntariado e Inclusión en Familia en el Centro Integral de Discapacidad de Envera, en la que participaron cerca de 150 empleados de Iberia junto a sus familias. El objetivo de esta jornada fue conocer de primera mano todo lo que hace Envera y promover la sensibilización hacia las personas con discapacidad. Además, se organizaron actividades como sesión de zumba, presentación de un cuentacuentos inclusivo, taller de artesanías y plantación de un jardín, entre otros.
- 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 entregarla en el centro infantil “Casa San Marcos” de Santo Domingo que atiende a niños con necesidades especiales de alimentación.
- Además, voluntarios de Iberia de todas las áreas colaboran con otras dos organizaciones muy cercanas a la compañía, la ONG Mano a mano y la Fundación Sepla Ayuda, en sus proyectos solidarios de educación, salud infantil e integración social.
- Un año más, Iberia y sus empleados colaboraron con el evento “Maratón Pa Tós”, organizado por la Fundación Gomaespuma, para recaudar fondos para proyectos de educación para grupos sociales desfavorecidos en cualquier parte del mundo.





Los clientes, nuestra razón de ser.

[Iberia en dos minutos](#)

[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



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 veinticuatro ha sido un gran año para nuestros clientes.

Premios y reconocimientos.

- En 2024 Skytrax nos ha otorgado el premio al “Mejor Personal de Atención al Cliente en Europa”, reconociendo el trabajo y esfuerzo de todas las personas que atienden al cliente en persona o por teléfono (Tripulaciones, Agentes de *Contact Center*, Salas VIP...)
- Nos han concedido también el premio 5 Estrellas de APEX Global Airline 2025, un premio basado en las opiniones de los clientes, que reconoce el trabajo de mejora continua, la calidad de nuestros productos y servicios, y el cuidado al cliente.
- Además, Skytrax publicó su *ranking* anual de aerolíneas donde nos sitúan en el puesto número 15 dentro del *ranking* Top 100 de las aerolíneas. Con esta posición nos mantenemos entre las mejores compañías aéreas del mundo, lo que conlleva la responsabilidad de mantener el más alto nivel de servicio a nuestros clientes.
- Gastronomy Tourism Awards 2024 – FIBEGA Awards ha reconocido la innovación culinaria de los menús a bordo de los vuelos de Iberia, así como la excelencia y el impacto del turismo gastronómico a nivel global como motor cultural y económico.
- Hemos recibido también el premio al “Mejor Servicio de comida a bordo en Europa 2024” otorgado por PAX International Awards.

Nuestro índice de recomendación (NPS).

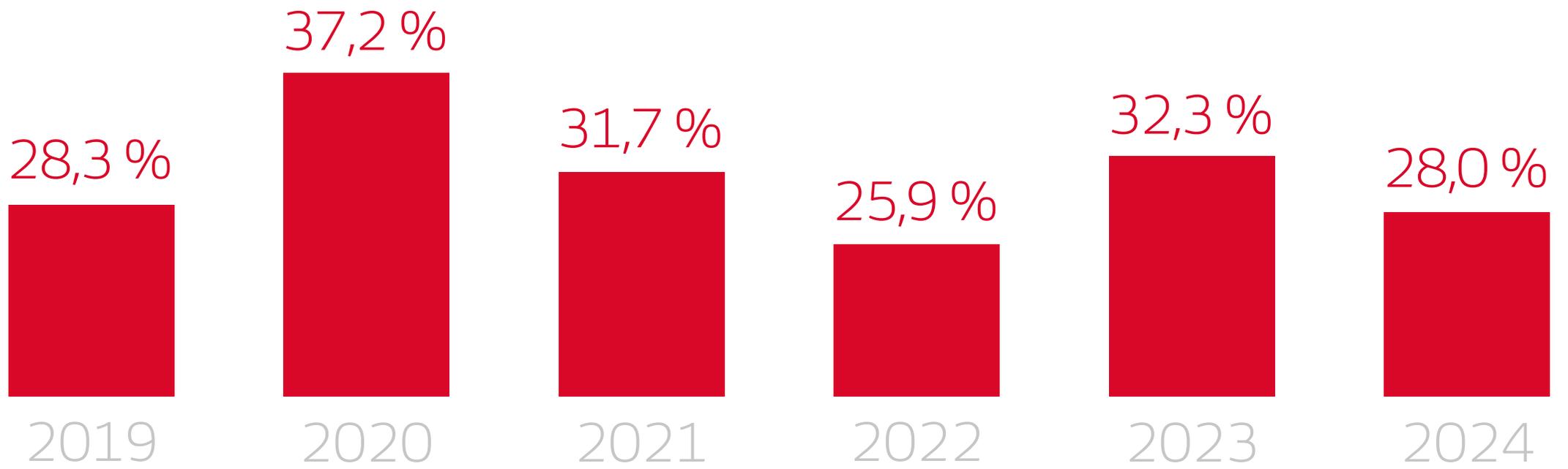
El NPS (*Net Promoter Score* o índice de recomendación) es nuestro principal indicador en cuanto a experiencia de cliente. Nos sirve para hacer seguimiento diario de cómo está funcionando el servicio, detectar inconsistencias y realizar una mejora continua de nuestro producto.

El NPS es un índice que se calcula en base a 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.

En 2024 los datos de NPS conseguidos muestran unos altos estándares de calidad tanto a nivel operativo como a nivel de producto. Los clientes han percibido un incremento en la calidad de nuestros servicios gastronómicos mejorando sensiblemente los datos de 2023. Así mismo, también se ha incrementado la valoración de nuestras dos Salas Vip de Madrid, tanto la Sala Vip Dalí en la Terminal 4 como la Sala Vip Velázquez en la Terminal 4 Satélite. Aun así, en 2024 nos quedamos por debajo del objetivo que nos habíamos marcado, consecuencia de las disrupciones en nuestra operación por la saturación en algunos de los aeropuertos europeos, los conflictos laborales en determinados controles aéreos o la escasez mundial de repuestos.



Evolución del NPS.





Puntualidad.

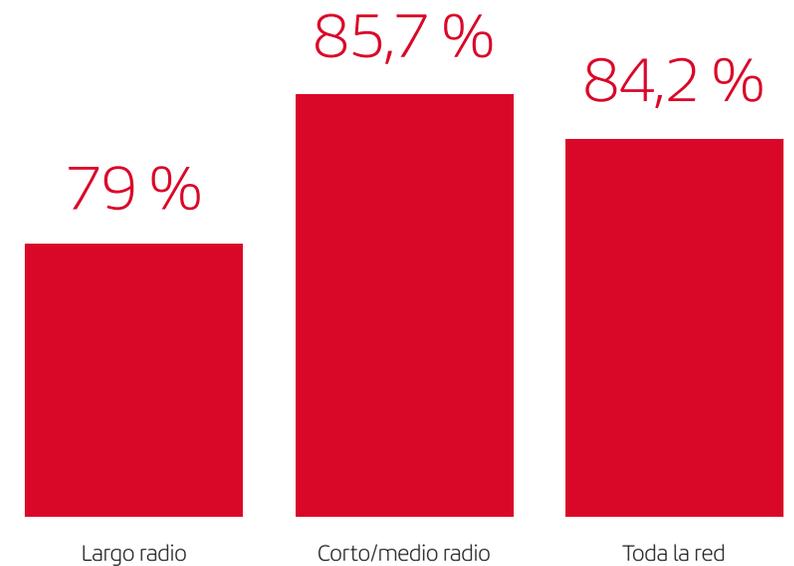
Iberia e Iberia Express han sido reconocidas como las aerolíneas más puntuales de Europa en 2024, ocupando el segundo y primer lugar respectivamente.

Iberia se ha situado como la segunda aerolínea más puntual de Europa, con un total de 183 268 vuelos y un 81,58 % de los vuelos llegando en hora a sus destinos, según el On-time performance Report de Cirium, el informe anual más relevante de la industria sobre puntualidad. Un año más, figura en el top 10 mundial entre las aerolíneas más puntuales, en la octava posición.

Por su parte, Iberia Express ha sido la primera en el podio absoluto europeo con un porcentaje de puntualidad en llegadas del 84,69 %, cifras que le han situado también como la low cost más puntual del mundo en 2024.

Estos datos son especialmente reseñables por los complejos desafíos a los que se ha enfrentado la aviación este año, como las regulaciones en el espacio aéreo europeo, la saturación en algunos de los aeropuertos a los que vuelan ambas aerolíneas, los conflictos laborales en ciertos controles aéreos o la escasez mundial de repuestos.

Datos de puntualidad 2024.





Mejoras en nuestros productos y servicios.

En 2024 hemos seguido trabajando en la mejora continua de nuestros productos y servicios. Hemos lanzado novedades e implementado mejoras en todos los momentos del itinerario de viaje de nuestros clientes, con las que pueden disfrutar de una mejor experiencia con nosotros.

Más ventajas para nuestros clientes Iberia Plus.

En 2024 continuamos impulsando nuestro compromiso con los clientes Iberia Plus y seguimos mejorando la propuesta de valor para nuestros clientes más fieles. Algunas de las iniciativas puestas en marcha han sido las siguientes:

- **Bonus Iberia Plus:** son premios que los socios Iberia Plus pueden ganar cuando vuelan y acumulan Puntos Elite. Desde el 1 de abril, los Puntos Elite sirven para mucho más que subir de nivel. Estos son algunos de los Bonus Iberia Plus:
 - Un Bono Iberia Plus de 20 euros.
 - Cheques de Avios extra.
 - Una Tarjeta Dorada adicional para regalar a un familiar o amigo.
- **Balance único de Avios:** fusión de los saldos de Avios de Iberia y de Vueling en una sola cuenta. Se unificaron a partir del mes de septiembre y a finales de año se contaba con más de 5.000 balances únicos.
- **Lista de espera online para *upgradings*** de clientes Iberia Plus Platino, Infinita e Infinita Prime. Cuando un cliente desea hacer uso de un *upgrading* gratuito y no hay disponibilidad, desde diciembre de 2024 puede anotarse en lista de espera online, haciendo más fácil y sencilla la gestión a nuestros mejores clientes.
- **Vuelos exclusivos para clientes Iberia Plus.** Nueva iniciativa que consiste en vuelos que se ponen a la venta solo para reservas con Avios, exclusivos para los socios de Iberia Plus. En el 2024 se han realizado tres vuelos a Catania, Santorini y Tenerife.
- **Compra de productos con Avios.** Ahora, los titulares de tarjetas Iberia Plus pueden pagar con sus Avios los servicios que deseen añadir a sus billetes: selección de asientos y *upgradings*. La gestión se puede hacer en tiempo de *check in*.



En tierra.

Durante 2024 hemos puesto foco en mejorar la experiencia de nuestros clientes en los diferentes aeropuertos y desarrollar nuestros servicios *premium*.

- Nueva página de servicios y conexiones: los clientes que viajan en tránsito ahora pueden conocer en esta página la distancia que van a tener que recorrer en el aeropuerto donde tengan que coger un avión en conexión. Se les informa de la duración de este recorrido por la zona de tránsito desde el momento en que desembarca del avión hasta la llegada a la puerta de embarque del siguiente vuelo. Con esta nueva información, ofrecemos a los clientes más detalles sobre su itinerario de viaje para su tranquilidad y seguridad¹.
- Exclusividad en la zona de facturación del aeropuerto de Madrid para clientes Business y Esmeralda: tenemos una nueva zona de facturación, más exclusiva y diferenciada, para nuestros mejores clientes. Con separadores de madera que delimitan entrada y salida a los mostradores, y un sofá de descanso que separa la zona para clientes Esmeralda. Con este mobiliario, ofrecemos un espacio más tranquilo y reservado a los clientes Platino, Infinita y Singular.
- Bono Cabify: los clientes con tarjetas Iberia Plus Platino, Infinita e Infinita Prime han podido disfrutar de un bono descuento para utilizar en cualquiera de sus recorridos hacia el aeropuerto en las ciudades españolas con servicio de Cabify. Este bono ha tenido validez desde el día 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024.
- En agosto se reabrió el acceso del *fast track* de Madrid tras las obras de mejora realizadas por AENA. Se han incorporado nuevas posiciones de atención y nuevos escáneres que permiten a nuestros clientes acceder sin tener que sacar de su equipaje de mano líquidos o dispositivos electrónicos.
- Desde octubre está disponible el nuevo acceso *fast lane* para clientes de Puente Aéreo y determinadas tarifas de Turista Premium y corporativas.
- Se ha rediseñado la señalética en la zona de llegadas del aeropuerto de Madrid para informar al cliente de cómo agilizar las gestiones en caso de incidencias con el equipaje.
- Salas *Premium Lounge* de Madrid. Desde el mes de julio se ha incrementado la rotación de los menús ofrecidos y ahora se ofrecen nuevos cada dos meses. Además, se ha reforzado el servicio entre el desayuno y el almuerzo, con variedad de opciones de la cocina española y mediterránea. Además, continuando con la digitalización en el recorrido de viaje del cliente, en julio se lanzó una herramienta digital con la que ofrecemos al cliente información detallada de los servicios en las Salas: cartas menú, ubicación de los aseos, duchas, áreas de descanso...

1

[Conexiones terminal 4 de Madrid.](#)

2

[Web de incidencias.](#)

- Nuevas salas VIP para nuestros clientes en los aeropuertos de Bilbao, Oviedo, Budapest, Salzburgo, Innsbruck y Sao Paulo.
- En el aeropuerto de Madrid-Barajas hemos ampliado los horarios de atención en las isletas de tránsito tanto en la zona del NET como del SAT, garantizando la asistencia 24 horas en alguno de los puntos de atención, para facilitar cualquier gestión o información que necesiten los clientes
- **Stopover Hola Madrid:** continuamos ofreciendo este tipo de tarifa y servicio a los clientes que viajan en tránsito por Madrid hacia otros países o destinos, ofreciéndoles permanecer en la ciudad hasta 10 días. Pueden así conocer la ciudad y disfrutar de beneficios y descuentos en actividades y servicios. En 2024 cerca de un 41 % más de clientes han comprado este producto.
- Hemos realizado mejoras en la gestión e información al cliente en caso de equipaje extraviado a través del PIR (Parte Irregularidad de Equipaje):
 - Nuevo diseño de la plataforma, más intuitiva y sencilla
 - Con información del estado de búsqueda de su equipaje
 - Con posibilidad de incorporar a su expediente un Apple Tag, en caso de tenerlo, para agilizar la resolución de la búsqueda.

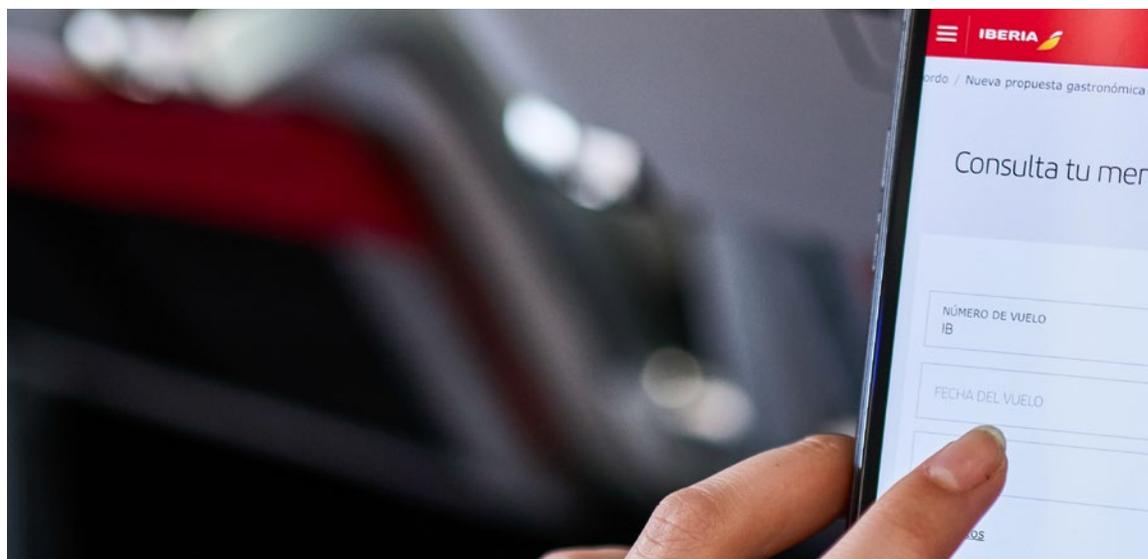
Nuestros clientes pueden crear su PIR *online* (SelfPIR) a través de la web de incidencias².

El uso de AirTags y rastreadores Bluetooth del equipaje ha crecido considerablemente. Estos dispositivos permiten rastrear el equipaje en tiempo real, ofreciendo mayor seguridad a la hora de viajar. Un gran número de clientes viajan con un AirTag en sus maletas para rastrearlas y tienen más visibilidad sobre la situación de su equipaje que la propia compañía aérea. Gracias al acuerdo alcanzado con Apple, los clientes pueden ya compartir la ubicación de sus maletas con Iberia, a través de los expedientes (PIR) de incidencias de equipajes, identificando la Escala en la que se encuentra el equipaje para agilizar su recuperación.

Interior de aviones.

La incorporación del nuevo avión A321XLR ha supuesto un hito histórico para Iberia como lanzadora mundial de este modelo, que cuenta con una autonomía de hasta 7.500 kilómetros en esta configuración. Es la primera aerolínea del mundo en operar rutas transoceánicas con este avión de fuselaje estrecho (*narrow body*) y de un solo pasillo. A continuación, los proyectos más relevantes desarrollados este ejercicio:

- El A321XLR es uno de los aviones más eficientes del mercado, con un ahorro de combustible de más del 40 % en comparación con los modelos de fuselaje ancho. El primer avión empezó a operar en noviembre de 2024 y ofrece conectividad satelital además de los altos estándares de confort característicos de otros aviones de largo radio de la flota de Iberia. Está equipado con la nueva cabina **Airspace** y cuenta con dos cabinas de pasaje, **Business** y **Turista**, con un total de **182** asientos. **Business** se compone de **14** cómodas butacas extensibles con acceso directo al pasillo, amplia separación entre asientos, múltiples espacios de almacenaje para guardar los artículos personales y *moodlight*. **Turista** está configurada con **168** butacas, dos zonas de Galleys y cuatro lavabos (1 en Business y 3 en Turista); uno de ellos adaptado a las personas con movilidad reducida.
- **Accesibilidad en el avión.** Seguimos avanzando en favorecer la accesibilidad y movilidad de las personas con necesidades especiales tanto en el aeropuerto como a bordo del avión. Así, en diciembre habíamos incorporado sillas de ruedas en el 60 % de los aviones de la flota de *Narrow Body*. En enero de 2025 ha quedado ya implementado en la totalidad de los aviones de Iberia. Estas sillas de ruedas facilitan los desplazamientos de las personas con movilidad reducida dentro del avión. Son pequeñas y muy fáciles de manejar y plegar.
- **Retrofit del interior de las cabinas en la flota de A330.** Estamos renovando los cojines de butaca, fundas, alfombras y cortinas en las cabinas de los aviones A330 para asimilarlas con los del A350NEXT. El programa de *retrofit* comenzó con el primer avión el 24 de septiembre y está previsto que concluya en invierno de 2026. Se completaron tres aviones en 2024.
- **Retrofit de maleteros en aviones A320.** Durante 2024 se han homologado los maleteros XL para su instalación en el resto de la flota A320. Con ello se espera poder mejorar la agilidad en el embarque y desembarque a la vez que reducir el número de equipajes retirados en la puerta. La primera instalación está prevista para marzo de 2025.



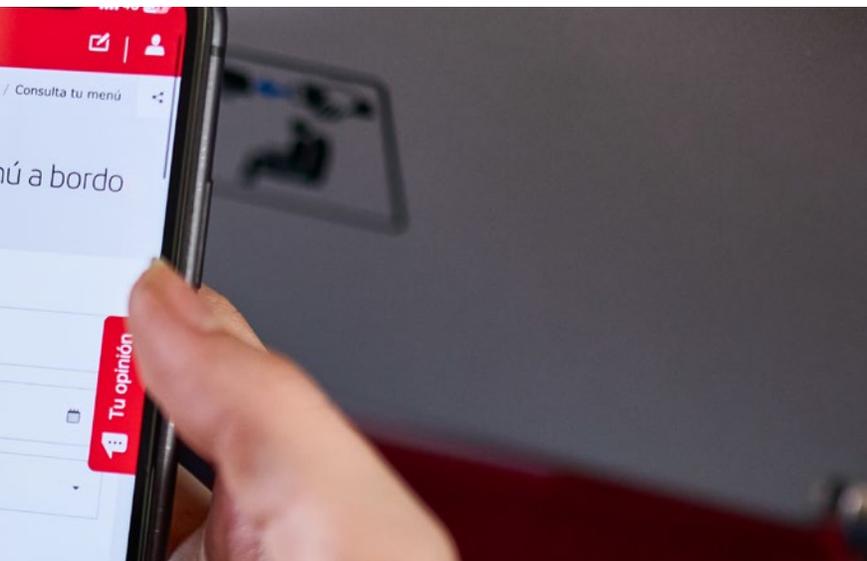
A Bordo.

- 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. En total, más de 300 películas, 1.300 series y contenidos de TV y 300 contenidos de audio.
- Los contenidos se actualizan cada mes, incluyendo los últimos estrenos y en función de lo más destacable cada mes, los títulos se agrupan en categorías temáticas, como por ejemplo San Valentín (románticas), A todo Gas (de acción, *thriller* o intriga), Celebrando con Orgullo (películas representativas del Orgullo LGTBI), ¡Ya es Navidad! (ambientadas en la época navideña), etc. En primavera, empezamos a cargar también contenidos de Disney+ dentro de las categorías de Películas y TV con secciones dedicadas. Para la ruta a Tokio se han incluido películas, series y juegos japoneses. Desde octubre de 2024 hemos ampliado los subtítulos en castellano a un mayor número de películas y series de televisión.
- Sistema interactivo de entretenimiento (IFE V2). A finales de 2024, se empezó a instalar en los aviones de la flota A350 el mismo sistema de entretenimiento V2, más moderno e interactivo, que llevan los A350NEXT. A lo largo de 2025 se irá instalando en el resto de los aviones.
- Nuevo vídeo de seguridad. Desde febrero se está emitiendo un nuevo vídeo de seguridad a bordo, en el que han participado colaboradores del programa Talento a bordo.
- Nuevos vídeos explicando los servicios disponibles. Se han cargado nuevos vídeos con los que informar a los clientes de las cabinas Premium Economy y Economy de los servicios disponibles a bordo en flota A321XLR y para la ruta de Japón. Estos vídeos se muestran en castellano e inglés, y también en japonés en el caso de vuelos a Tokio.
- **Press Reader** es la herramienta de prensa digital con la que nuestros clientes pueden acceder a 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. Con esta iniciativa conseguimos reducir el uso de papel y, por tanto, reducimos también la generación de residuos. En este año se ha incluido una nueva categoría de pop up *news* llamada "Para tí" donde se pueden leer los titulares de las noticias nacionales e internacionales más relevantes del día a día.

- **Iberia wifi.** En 2024 hemos seguido mejorando nuestra conectividad durante el vuelo. 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, el servicio de Internet de pago para navegar y acceder al correo electrónico o enviar mensajes. En julio transmitimos en directo a bordo de nuestros aviones la final de la Eurocopa de fútbol 2024. Es la primera vez que ofrecemos wifi gratuito y *streaming* a todos los clientes para disfrutar en directo de un evento de interés general que tuvo una gran acogida. Desde finales de año, los clientes pueden pagar sus paquetes de wifi con Apple Pay.
- **Menús digitales.** Nuestros menús digitales están disponibles y se pueden consultar desde 30 días antes de la salida de cada vuelo, así los clientes tienen más información a la hora de comprar su vuelo con Iberia. Esta información está disponible para todos los vuelos de Iberia. En la descripción de los platos se informa también de los alérgenos que contienen.
- **Nuevo neceser con diseño de Teresa Helbig.** En julio implementamos un nuevo neceser sostenible para las cabinas de Business y Turista Premium de nuestros vuelos de largo radio. Estos complementos inspirados en los uniformes de Iberia han sido diseñados por Teresa Helbig y se elaboran a través del reciclaje de botellas de plástico. Incluyen productos de cosmética natural y vegana, elaborados con el excedente de la recolección de uvas de nuestros vinos a bordo. Además, el equipo de Envera, que da trabajo a más de 400 personas con diversidad funcional, los prepara y empaqueta para entregarlos a nuestros clientes a bordo.

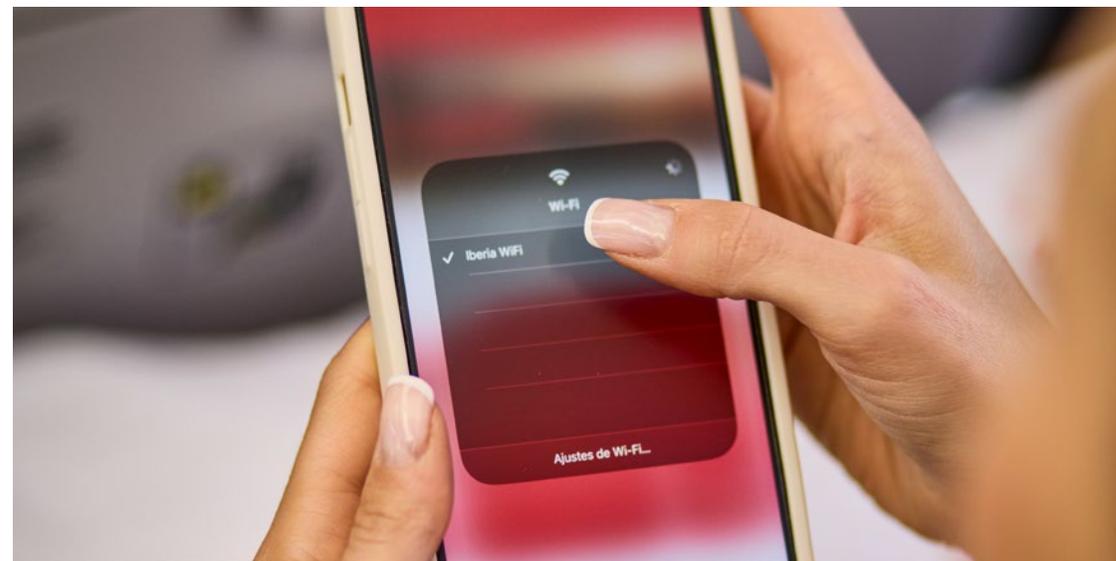
Novedades en los menús a bordo:

- Vuelos pernocta de SMH: en marzo se sustituyó el menú frío por un desayuno caliente en la cabina de Business de estos vuelos.
- Cabina de Business de largo radio: nuevo *mocktail* de pomelo (cocktail sin alcohol) ofrecido como bebida de bienvenida junto con el agua, zumo de naranja y el cava.
- Nuevos diseños de menú en los vuelos con salida desde Madrid.
- Ruta Tokio: desde finales de octubre, en los vuelos a Japón ofrecemos en Business pijama y zapatillas, carta menú en japonés, arroz a demanda, salsa de soja, té verde japonés y refuerzo de productos en el entre horas que incluyen *snacks* japoneses.



- Ruta Dakar: hemos incorporado mantas para mejorar el confort de los clientes.
- Vinos y licores: nueva selección mejorada de vinos a bordo e incorporación de nuevas marcas *premium* de licores. Estos productos se ofrecen en vuelos de largo radio, en cabina Business.
- Gastrobar.
 - Se han incorporado en la carta productos sin los 14 alérgenos principales, si bien no se puede garantizar una ausencia total de trazas.
 - En la flota de *narrow body* está disponible el servicio de Gastrobar en tu asiento (Gastrobar@seat). Con esta nueva funcionalidad, los clientes pueden solicitar sus pedidos desde sus dispositivos móviles. En el portal WiFi tienen un *banner* que lleva a la cesta de la compra de los productos de la carta.
- Maridae. El Club del vino de Iberia ha pasado a ser Maridae. Además de la oferta de vinos, ahora se ofrecen experiencias y acceso a productos de las mejores colecciones privadas¹.
- *Pre-order*. En 2024 el número de clientes que ha solicitado con antelación su menú ha crecido en un 80 % en comparación con el año anterior. Entre las novedades de este año, desde marzo nuestros clientes Business ya pueden comprar los productos de *Pre-order* con 12 horas de antelación para vuelos con salida desde Madrid, o 18 horas desde cualquier escala europea. Este servicio se ofrece de manera gratuita durante el vuelo. Preguntamos al cliente si prefiere el menú ofrecido a bordo o su selección comprada con antelación. Si el cliente prefiere el menú ofrecido a bordo, le preparamos su menú *pre-order* en una bolsa de *take-away* para que pueda llevárselo al llegar a destino.

Además, en los vuelos de largo radio nuestros clientes ya pueden realizar pedidos de paquetes de celebración (botella de cava + tarta especial) y se aceptan los pagos con Google Pay.



Más sostenibles.

- Salas VIP de Madrid: ya tenemos instaladas fuentes de agua en nuestras dos salas, para poder ofrecer agua sin envase a los clientes. Con esta iniciativa reducimos el uso de botellas de plástico y su impacto ambiental, fomentando prácticas más responsables y alineadas con nuestro propósito de cuidado del entorno.
- Nuevos neceseres de JC y WC con productos de cosmética natural y vegana y realizados en su totalidad por materiales reciclados. Para su elaboración se han reciclado 7,5 millones de botellas de agua, permitiendo un ahorro de 1,2 millones de litros de agua.
- Hemos instalado unas pegatinas en los *trolleys* de basura y compactadores de toda la flota para recordar a las tripulaciones cómo reciclar los desperdicios a bordo del avión:
 - Vuelos de corto y medio radio (NB): bolsa con logo naranja del *trolley* de basura para depositar las latas, botellas, tetra briks, envoltorios de plástico, papel y vasos de plástico y de cartón.
 - Vuelos de largo radio (WB): se utiliza el compactador del *galley* trasero para las latas, botellas, tetra briks, vasos de plástico y envoltorios de plástico. Los vasos de cartón se deben tirar con el resto de los residuos ya que pueden reciclarse.
- Nueva botella de agua en el primer servicio de Turista LH: desde el mes de octubre, llevamos en la bandeja de servicio una botella de agua de la marca Bezoya, con envases más sostenibles y mejor calidad del agua, que tiene menor mineralización.
- Bandejas antideslizantes en Turista Premium y Turista de largo radio: se han incorporado en el verano de 2024 de forma escalonada y con ello hemos dejado de utilizar el cubre papel que se venía utilizando.
- Salero y pimentero de *Las Meninas* para “llevar” elaboradas con material reciclado.
- En las Salas *Premium* del aeropuerto de Madrid se ofrecen los artículos a demanda. Además, se han incorporado envases de gran formato en la zona de duchas, eliminando los neceseres individuales.

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.

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 medioambiente 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.

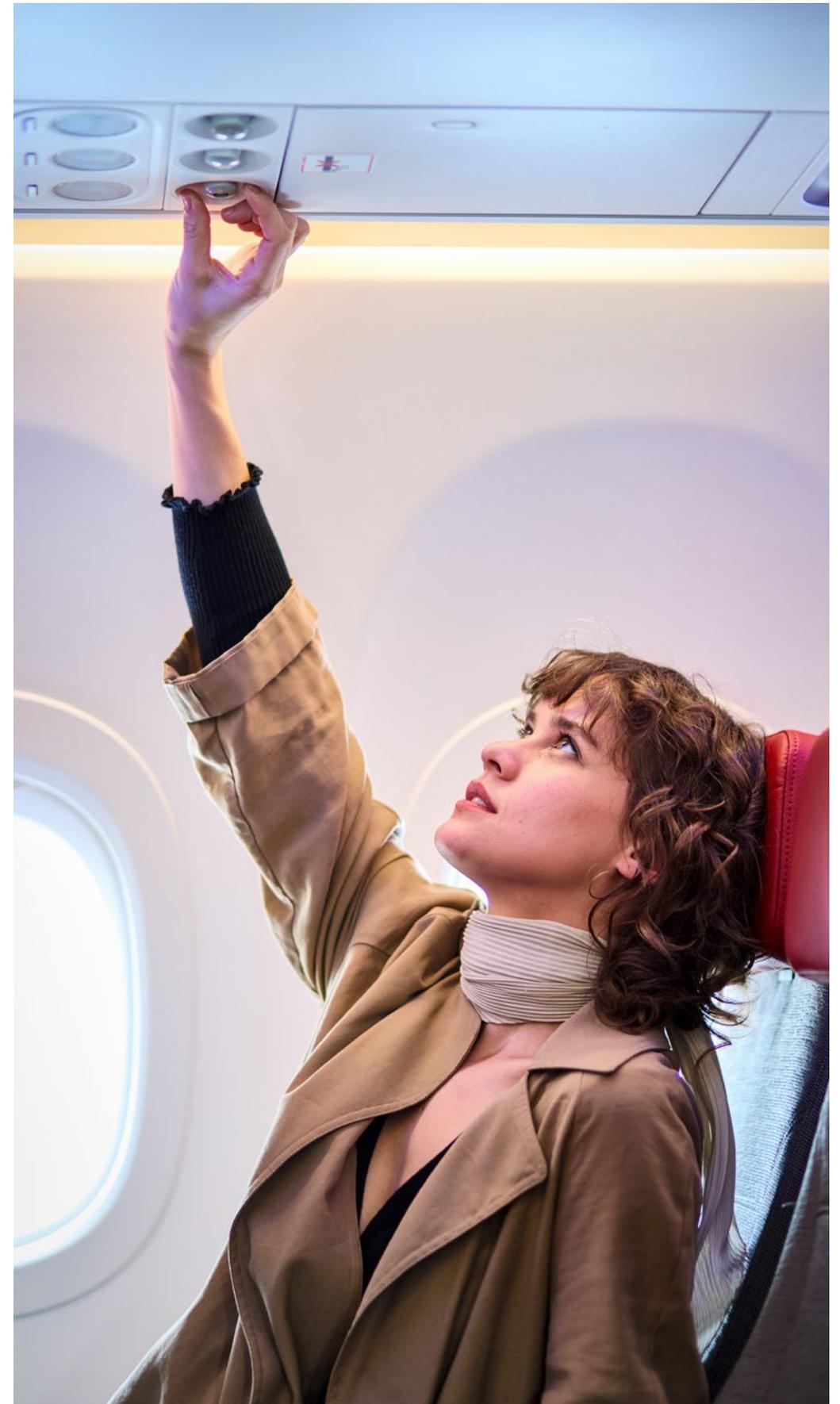
En 2024 hemos incorporado novedades en el servicio de reclamaciones.

Bots:

- Integración con modelos open IA para entender mejor la intención del cliente y así, poder darle una respuesta automática lo más adecuada posible a su consulta.
- En **Whatsapp** se facilitarán los pagos a través de este canal además de otros servicios complementarios como puede ser la selección de asiento y la compra de billetes.
- **Voicebot & Biometría** para el centro de atención al cliente: migración al *voicebot* de las preguntas y respuestas. Destinado a los clientes de alto valor.
- **FB MSN Bot y Apple Business Chat Bot**: activación de nuestros bots actuales en los canales preferidos por nuestros clientes en el mercado estadounidense. Integración de la fase final en 2025.

Customer Centers:

- **Nuevo formulario web para incidencias**: se agiliza el flujo para informar de una incidencia mientras se trabaja en la mejora de la recuperación de datos y la conectividad con nuestro *datalake* y CRM. A cierre del mes de diciembre se registraron 261 reclamaciones por esta vía.
- **Chat en vivo para consultas de equipaje**: atención personalizada en la resolución de incidencias de objetos perdidos reclamados a través de los canales de texto. Está operativo desde el mes de junio. También estamos atendiendo personalmente a los clientes que interactúan con el bot desde la página web. Implementado desde el mes de julio de 2024
- **Nueva herramienta para agentes del Contact Center**: una nueva interfaz más amigable y sencilla para realizar las reservas de los clientes, reduciendo el tiempo de espera y mejorando el control operativo. Esta primera fase está disponible desde junio 2024.
- **Bots más eficientes**: se ha trabajado en el último semestre del año con un auditor de calidad GPT para detectar patrones en la atención a los clientes que ayuden a mejorar la actitud y el servicio tanto para equipos B2B como B2C.





Plan de accesibilidad.

A finales de 2023 los equipos de Experiencia Cliente, Transformación e Impacto Social de Iberia iniciaron un análisis en profundidad para la mejora de experiencia de nuestros clientes con requisitos de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva en términos de movilidad, seguridad, autonomía y confort.

Los objetivos del análisis fueron:

- Identificar los puntos de mejora en todas las fases del viaje para cada una de las necesidades de accesibilidad, para ello se realizaron entrevistas a personas con discapacidad y a sus familiares o tutores de diferentes organizaciones: Iberia, ENVERA, Comité Paralímpico Español, Fundación ONCE, Ilunion Accesibilidad y Confederación española de Autismo entre otros.
- Conocer mejores prácticas en materia de accesibilidad.
- Dimensionar y priorizar las acciones a implementar, creando un plan de acción de mejora continua.
- Creación de grupo de personas con diferentes discapacidades que forman parte del análisis e implementación de las soluciones y perseguir la mejora continua en nuestro servicio.
- Estudiar soluciones para mejorar los puntos detectados junto con el panel de personas con discapacidad y decidir aquellas que deben implementarse para que la experiencia de todos nuestros clientes sea igual de satisfactoria.

A finales de 2024 sale a la luz la implementación de la primera fase del plan de acción, cuyas iniciativas principales son:

- Apartado en la web sobre accesibilidad con información mucho más detallada para cada uno de los requisitos de accesibilidad: física, visual, auditiva y cognitiva. Con esta iniciativa, nuestros clientes con requisitos de accesibilidad conocen todos los pasos y consideraciones para tener en cuenta en cada una de las etapas del viaje: planificación, aeropuerto, a bordo y en destino.
- Grupo específico en el equipo de *call center* para atender las consultas de nuestros clientes con requisitos de accesibilidad. Este equipo específicamente formado para dar soporte a clientes con requisitos de accesibilidad desde la planificación hasta su llegada a destino. Este servicio está disponible los 24/7.

- La implementación de la app Háblalo que ayuda en la comunicación de nuestros clientes con dificultades en la comunicación durante todo el viaje. Personas sordas, con parálisis cerebral, afasia y otras situaciones que dificulten la comunicación se verán beneficiados por el uso de esta aplicación, que es gratuita.

A través de pictogramas y frases cortas específicamente diseñados para la experiencia de Iberia, que al seleccionar la app reproduce el contenido en voz, permitiendo la comunicación con sus interlocutores. Además, permite traducción a ocho idiomas.

Con esta iniciativa, favorecemos la autonomía y la comunicación de nuestros clientes, dos de nuestros grandes pilares en accesibilidad.

El plan de accesibilidad, proyecto estratégico de Iberia, mejora la experiencia de nuestros clientes con requisitos de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva en términos de movilidad, seguridad, autonomía y confort.

Estas y otras mejoras son el fruto de entrevistas a personas con diferentes requisitos de accesibilidad y consultas a organizaciones expertas para conocer sus necesidades. Esta primera fase marca un camino que continuará durante el año 2025 para seguir implementando mejoras en la experiencia de todos nuestros clientes.

Cientes de Iberia Mantenimiento.

Iberia Mantenimiento cierra 2024 consolidando su posicionamiento como referente del mantenimiento aeronáutico en el sur de Europa y dando grandes pasos para un futuro sostenible del negocio gracias a las iniciativas aplicadas en todas las áreas y a la confianza de sus clientes.

La estrecha relación que se establece con los clientes es una de las claves fundamentales para el desarrollo del negocio a largo plazo. Para garantizar la escucha activa de sus necesidades y requerimientos tienen a su disposición diferentes vías: contacto directo y diario, un canal 24/7 para medir la calidad y gestionar posibles incidencias y/o garantías, así como también herramientas como las encuestas de satisfacción anuales (este año como novedad se ha implementado la métrica del NPS –*Net Promoter Score*–). Todo ello, permite establecer estrategias personalizadas para cada uno de los clientes.

Iberia Mantenimiento amplía este año su cartera de clientes, contando con más de 120 clientes. Y si bien son claras las sinergias por ser parte de IAG, este año vemos el fortalecimiento de su reputación a nivel internacional al lograr más de un 80 % de nuevos clientes fuera del grupo. Todos estos clientes son quienes impulsan el crecimiento de los servicios de MRO, gracias a las soluciones a medida ofrecidas por el equipo comercial y a su enfoque competitivo dentro del sector, siempre con el foco claro de cumplir con los más altos estándares de excelencia de calidad y seguridad establecidos por la compañía.

Contar con una trayectoria de más de 95 años de experiencia en el servicio de revisión, mantenimiento y reparación de aviones, motores y componentes, sólo se consigue por la pasión constante de mejora y adaptación a un entorno tan desafiante como el mantenimiento aeronáutico. Pero, sobre todo, gracias al talento altamente cualificado de las cerca de 2.200 personas que forman parte de Iberia Mantenimiento, que trabajan de manera constante de la mano de los clientes, proveedores y autoridades.

2024 se cierra con cifras positivas obtenidas en los distintos servicios de mantenimiento (motores, mantenimiento pesado, componentes y centro de formación) y con el crecimiento sostenido del equipo humano (incrementando plantilla y ofreciendo opciones formativas para desarrollar su carrera profesional). Además, ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad mediante iniciativas pioneras que posicionan a la compañía como líder del sector, como el uso de combustible sostenible de aviación (SAF) en el banco de pruebas de motores, convirtiéndose en una de las primeras compañías en integrar esta tecnología para reducir emisiones de CO₂ durante las pruebas o la instalación de plantas de autoconsumo eléctrico que permiten ahorrar 2,63 millones de kWh al año.

Con este balance, Iberia Mantenimiento reafirma su compromiso con la excelencia operativa, la sostenibilidad y la innovación, pilares fundamentales de su estrategia, y se centra en los nuevos retos y oportunidades que marcarán el sector en 2025.





La sociedad, desarrollo y respeto de los derechos humanos.



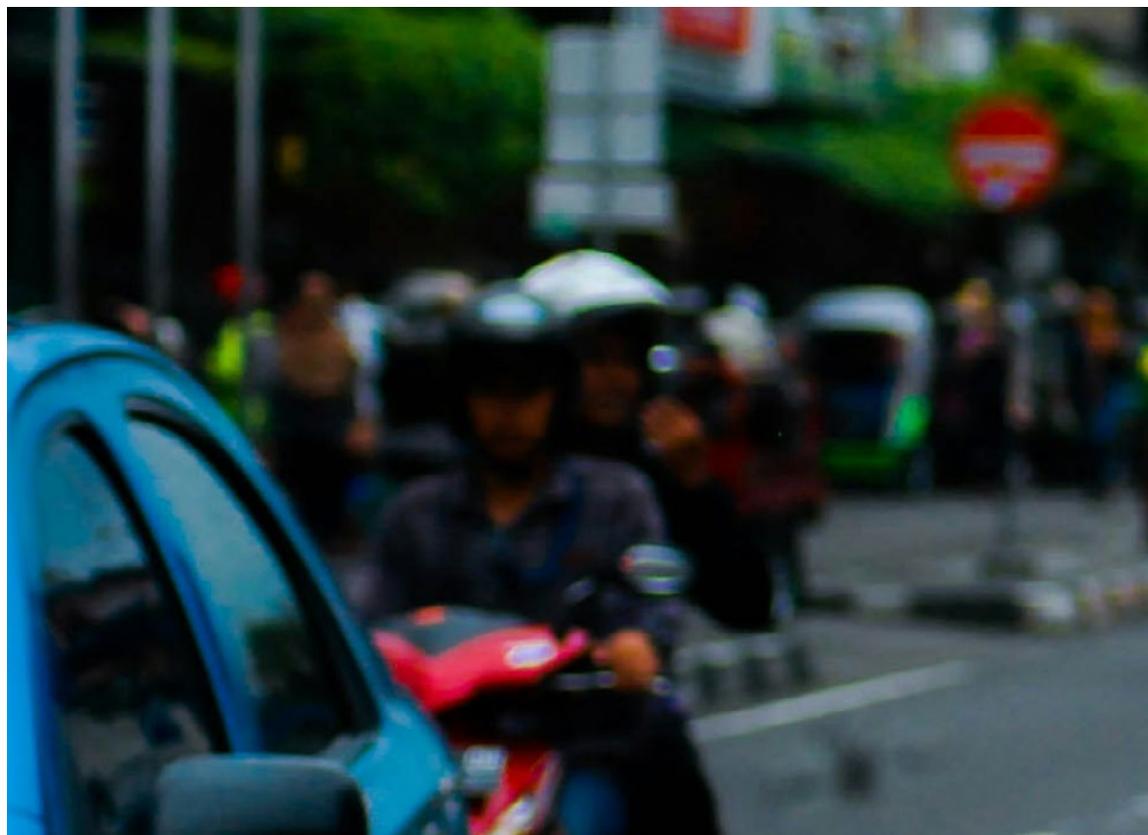
En Iberia, además de comprometernos con un transporte seguro, de personas o mercancías, trabajamos para lograr el bienestar de las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad.

Impacto socioeconómico.

Iberia lleva desde 1927 volando desde España con el mismo propósito: “desde España, generamos prosperidad conectando personas con el mundo”. Ese impacto positivo que la aerolínea provoca en todos los lugares en los que opera cuenta ahora con una nueva herramienta para poder medirlo: una calculadora de impacto socioeconómico de su actividad en todas las rutas internacionales que opera. La calculadora permite cuantificar, en términos de economía y empleo, el impacto de Iberia en aquellos países en los que opera. AENOR ha verificado su metodología y la veracidad de los datos utilizados y reportados, tanto internos como externos.

Los principales impactos que se han analizado, tanto en España como en los diferentes destinos, han sido la creación de empleo directo, indirecto e inducido y la contribución al PIB del sector turístico. Además de datos internos de la compañía, se emplearon como fuentes de información los datos de *Oxford Economics*, IATA, la Organización Mundial del Turismo, entre otras. Además, la herramienta nos permite visualizar la cantidad de vuelos semanales, la población del país y el total de turistas que arriban a los destinos de Iberia.

Una de las primeras rutas analizadas es la que une Madrid con Ciudad de México. Esta ruta genera 11.470 empleos, entre puestos directos en la aerolínea, indirectos a través de la cadena de valor e inducidos. Además, contribuye con un impacto de 1.54 millones de euros al PIB de México y casi 60 millones de euros al de España. En el caso de la ruta que une Madrid con Bogotá, las operaciones de Iberia fomentan la creación de 14.932 puestos de trabajo.





Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión.

En Iberia estamos convencidos de que cada persona es única y queremos ser una organización que apueste por el talento diverso en un entorno inclusivo y plural, fiel reflejo de la sociedad actual, precisamente, este es uno de los seis valores que nos define como “*Somos uno y diversos*”.

En 2024 hemos dado continuidad a nuestro compromiso con la diversidad, equidad e inclusión (DE&I) bajo el paraguas del Plan de Diversidad de Iberia cuyo enfoque estratégico va más allá del género y se extiende a otros grupos como diversidad generacional, cultural (nacionalidades), LGTBI y personas con discapacidad.

La gestión de la diversidad impacta positivamente en nuestra reputación ante la sociedad en general, mejora la experiencia de nuestros equipos y clientes y es un motor fundamental para abordar los desafíos y retos que tenemos por delante. Por ello, el Plan DE&I se despliega transversalmente por toda la organización –bajo las directrices de un modelo de gobierno *ad hoc* y con el soporte de una red de embajadores y embajadoras de diversidad– en más de 30 iniciativas que se engloban en tres grandes pilares:

1/ Sensibilización y formación.

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

3/ Comunicación externa e impacto reputacional.

De esta manera, la diversidad se entrelaza en nuestro tejido organizativo y no solo enriquece el ambiente laboral –potenciando un mayor compromiso y sentimiento de pertenencia–, sino que también nos ayuda a atraer y retener el mejor talento, e impulsa la creatividad y la innovación.

A lo largo de 2024 destacamos las siguientes acciones:

- Se ha potenciado la actividad de nuestro site de Diversidad donde se despliega toda la información del Plan DE&I y contribuye a la difusión de todas las actividades derivadas del mismo.
- Seguimos celebrando eventos y charlas de sensibilización siguiendo fechas clave de nuestro calendario de diversidad como: Día de la Mujer, Personas con Discapacidad, Violencia de Género, Día del Piloto o del TMA o Día Internacional de la mujer en la Ingeniería, entre otras.
- Dentro del programa de formación y concienciación “*Los cinco destinos de la diversidad*” hemos lanzado nuevas píldoras formativas para continuar el viaje y recibir un nuevo sello en el pasaporte DE&I, concretamente en 2024: personas con discapacidad, sesgos inconscientes, LGTBI y neurodiversidad.
- Nuestro programa “Personas que inspiran” contó con Fernando Romay en un “Café intergeneracional” celebrado en Espacio Iberia con invitados de distintas áreas de la compañía para compartir su experiencia y visión sobre la convivencia intergeneracional dentro de la organización.

- Hemos arrancado como marca empleadora una serie de iniciativas cuyo principal objetivo es dar a conocer y atraer el talento hacia profesiones del sector aeronáutico como: piloto, ingeniero o técnico de mantenimiento de aeronaves, con especial foco en la diversidad de género, ya que en ellas la presencia de las mujeres sigue siendo aún minoritaria.
 - Visitas a colegios con “Quiero Ser Piloto”, charlas lideradas con Pilotos de la compañía para acercar esta profesión y compartir su experiencia en primera persona.
 - Iberia ha participado como *silver partner* en Leadinggirls en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga; un encuentro cuyo principal objetivo fue promover la elección de carreras profesionales STEAM entre los más de 4.300 estudiantes convocados de Secundaria, Bachillerato y FP de la provincia.
 - Hemos celebrado la III edición de “Quiero ser”, una visita muy especial para más de 35 chicas –entre 14 y 18 años– a nuestras instalaciones de mantenimiento de aeronaves en La Muñoz y a los simuladores de entrenamiento para Pilotos CAE.
- Como parte del Grupo IAG nos hemos fijado como objetivo alcanzar una representación del 40 % de talento femenino en puestos directivos en 2025. Como dato del cierre de 2024, un 38 % de las posiciones directivas de Iberia están ocupadas por mujeres. Para ello, seguimos con iniciativas como una nueva edición del Programa de Desarrollo “*Take the lead*” con especial foco en impulsar el liderazgo y talento de mujeres con alto potencial de desarrollo.
- Dentro de la Guía de Uniformidad e Imagen para Pilotos hemos incluido el pañuelo como una nueva prenda alternativa a la corbata.
- Además de continuar patrocinando Fitur LGTBI, Iberia desplegó bajo el lema “*Vuela con orgullo, conectando personas celebramos la diversidad*” un conjunto de iniciativas durante el Mes del Orgullo que incluyeron la participación de embajadores y embajadoras LGTBI en redes sociales, una lona de más de 16 metros de altura en la plaza de Pedro Zerolo, acciones a bordo como la *cookie pride* y el icónico salero de Las Meninas con los colores del Orgullo, o la celebración de un acto especial de clausura en Espacio Iberia, entre otros.
- Con el objetivo de promover y dar visibilidad a la multiculturalidad entre las más de 10.000 personas trabajadoras de Iberia y lograr su plena inclusión, hemos lanzado como punto de encuentro “*El Día del País*” para compartir talento, conocimientos y costumbres. En 2024, México fue el país protagonista con diversas acciones como *stands* informativos y concursos internos o “Iberia en familia”, un evento para nuestro equipo local aprovechando la inauguración de Espacio Iberia en Ciudad de México. En este mismo sentido, y con motivo de la reapertura de los vuelos a Tokio, se celebró un taller de cultura japonesa dirigido a equipos comerciales o en contacto directo con clientes.

- En el marco de nuestro compromiso con la inclusión laboral de personas con discapacidad y de colaboración con Envera, durante todo el año hemos contado con la participación de azafatos y azafatas de Envera en los distintos eventos de diversidad y reconocimiento de Iberia.
- Tras una fase de prueba con los embajadores de diversidad cultural, hemos extendido el programa de voluntariado “Contigo” a toda la compañía de la mano de ACNUR y Diaconía. Un programa que busca crear redes de apoyo a la juventud refugiada a través de dinámicas de ocio alternativo y de acompañamiento como entretenimiento o aprendizaje de nuevos conocimientos e idiomas.
- En el marco de Cátedra Iberia, el convenio entre Iberia y la Universidad Politécnica de Madrid (con sede en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio –ETSIAE–) cuyo objetivo es fomentar las sinergias entre el mundo académico y el profesional, se han lanzado las siguientes acciones con foco en diversidad:
 - Inauguración de Aula Iberia.
Un espacio habilitado como punto de encuentro entre los estudiantes de ETSIAE y los mejores profesionales de la compañía con un amplio calendario de actividades ligado a fechas clave como: Día de la Mujer, Día del Piloto o del Ingeniero, entre otras.
 - Programa de *mentoring* “Despega”.
Un programa de *mentoring* destinado a los estudiantes de último curso de Grado o de cualquier curso de Máster que quieran ampliar sus conocimientos en campos relacionados con la ingeniería, la gestión y/o las operaciones de una compañía aérea.
- Seguimos la transformación de nuestro modelo de liderazgo, tomando como referencia las competencias de IAG, con un enfoque más respetuoso, inspirador e inclusivo hacia nuestros equipos y entorno. Para ello, hemos incorporado el Programa de Desarrollo para Directivos y mandos intermedios como Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves bajo la lupa de posibles sesgos inconscientes que permita combatirlos y diversificar los role models corporativos.
- En materia de talento, concretamente en selección, seguimos revisando protocolos de actuación transparentes que facilitan la igualdad de oportunidades y eliminan barreras al talento a través de nuevos canales de reclutamiento para ampliar el ecosistema de empleo.
- Hemos dado mayor proyección y visibilidad a nuestro compromiso DE&I en nuestra página del Grupo Iberia e intranet, en foros, eventos y mesas redondas, ampliando nuestra perspectiva de diversidad a través de distintas secciones como Historias de Iberia, noticias relacionadas con celebraciones especiales como los Días contra el Cáncer de Mama, de la Violencia de Género, Internacional de la Mujer, de la Madre, la semana del Orgullo LGTBI+ o la participación de nuestros equipos en las diferentes secciones de nuestras páginas.
- Finalmente, durante todo el año hemos continuado monitorizando el uso del lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones y material audiovisual, tanto en campañas de comunicación externas como internas para eliminar posibles estereotipos.





Iberia y Envera.

En Iberia apostamos firmemente por la inclusión de las personas con discapacidad como parte esencial de la diversidad del mundo global.

Envera es la organización que nació de un grupo de empleados de Iberia, con hijos y familiares con discapacidad intelectual, con el objetivo de asistir y orientar a estas personas en su integración social y laboral, y, como dice Envera, para que “las personas con discapacidad ocupen con dignidad su lugar en el mundo”. A Iberia y Envera nos unen 47 años acompañando a las personas con discapacidad para que tengan igualdad de oportunidades.

Envera atiende cada año a 5.000 personas con discapacidad y sus familias con servicios de residencias, centros ocupacionales y de día, formación, atención temprana (más de 200 niños y jóvenes), inserción laboral y centros especiales de empleo, donde se da trabajo estable y protegido a 950 trabajadores, mediante colaboraciones con diversas empresas, fundamentalmente Iberia.

A lo largo de estos años ha sido especialmente importante el apoyo de Iberia en la inclusión laboral, el personal de Envera viene realizando diferentes trabajos para Iberia, los más conocidos son la gestión documental, la limpieza de componentes y trabajos auxiliares en plataforma dentro de La Muñoz, selección de la tornillería de los motores, la lavandería o el estuchado de neceseres. En el último año hemos sido más innovadores y los azafatos de Envera nos han acompañado en Fitur, Espacio Iberia y en todos los eventos que celebramos en nuestra sede.

2024 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 149 empleados de Iberia en distintas jornadas.

Además, Iberia organizó una jornada de voluntariado e inclusión en familia en el Centro Integral de Discapacidad de Envera, en la que participaron cerca de 150 empleados de Iberia con sus familias. El objetivo de esta jornada fue conocer de primera mano todo lo que hace Envera y promover la sensibilización hacia las personas con discapacidad.

También hemos involucrado a Envera en nuestra iniciativa “Cada peldaño suma”, que pretende promover un estilo de vida saludable entre los empleados de la compañía. Esta iniciativa es una competición para promover el uso de la escalera en lugar del ascensor dentro de la oficina. Además, este proyecto tiene una vertiente solidaria, y es que los empleados han caminado juntos por una buena causa. Peldaño a peldaño, han conseguido un talón solidario que se ha entregado a Envera y que se materializará en el mobiliario del jardín de la residencia de Envera en Colmenar Viejo.

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.

Por otro lado, como ya viene siendo habitual, Iberia ha colaborado con el Calendario Solidario Envera 2025 en el que los protagonistas son personas con discapacidad intelectual de Envera junto con Iberia y el Real Aero Club de España, como ejemplo de solidaridad e inclusión. El evento de presentación del calendario tuvo lugar en la sede de Iberia el día 3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad.



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 a 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 y facilitando el transporte de carga de ayuda humanitaria. También apoya 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 y la integración.
- 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. Colaboramos con esta organización mediante varias fórmulas: contribuimos a la mejora de la calidad de vida de estas personas a través de un empleo, damos apoyo a sus programas formativos, compartimos jornadas y campañas de sensibilización. A través de la iniciativa “Avios Solidarios” nuestros clientes pueden donar sus Avios a *Fundación Integra*.

- Iberia y la *Universidad de Navarra* han firmado un acuerdo para impulsar la investigación contra el cáncer y facilitar el tratamiento de menores enfermos procedentes de fuera de España. Fruto de esta colaboración, la aerolínea va a donar a la institución 60.000 euros que se destinarán principalmente a financiar los viajes de estos niños y sus familias a España para recibir el tratamiento en la *Clínica Universidad de Navarra*.
- Gracias al acuerdo de colaboración firmado entre la *Fundación Carne Chacón* e Iberia, niños y niñas con cardiopatías congénitas procedentes de entornos vulnerables de la República Dominicana han recibido atención médica especializada en España, algo esencial para mejorar su salud y calidad de vida y para reducir el riesgo de mortalidad infantil.
- Un año más, Iberia y sus empleados han colaborado con la “*Maratón Pa Tós*”, organizada por la *Fundación Gomaespuma*, para recaudar fondos para proyectos de educación para grupos sociales desfavorecidos en cualquier parte del mundo.
- **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. Las compañías del Grupo Iberia –Iberia, Iberia Express e Iberia Regional Air Nostrum– transportaron en 2024 un total de 133 órganos.
 - 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 900 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.
- **ACNUR:**

Iberia mantiene 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 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 contribuye 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. Además de esta colaboración, Iberia promueve la iniciativa de voluntariado liderada por ACNUR y la ONG *Diaconía* para la búsqueda de redes de apoyo a la juventud refugiada.



Transporte de material humanitario con el apoyo de IAG Cargo.

Desde hace más de dos años, la alianza que mantienen Iberia y UNICEF España aprovecha las bodegas de la flota de la aerolínea para trasladar la ayuda humanitaria. En abril de 2024 Iberia envió más de seis toneladas de material sanitario y medicinas para apoyar la salud y el bienestar de niños, niñas y sus familias, en previsión a posibles futuras emergencias humanitarias en Latinoamérica y el Caribe.

Otro ejemplo de esta labor es el transporte de carga humanitaria que Iberia realiza en colaboración con la ONG Mano a Mano. En 2024 se enviaron a Lima (Perú) casi 2.000 kilos de productos, entre otros, vajilla, mantas y almohadas donadas por Iberia. Esta donación se destinó a la organización social Cáritas del Perú, que se encargó de su distribución en diversos proyectos en zonas vulnerables y de extrema necesidad.

A lo largo del año se enviaron, en colaboración con estas y otras organizaciones, cerca de 13 toneladas de material a destinos de Iberia como Senegal, Colombia, Guatemala o Ecuador.

Solidaridad con la DANA.

Tras los estragos provocados por la DANA, una marea de solidaridad se volcó con los damnificados. Iberia se sumó a las iniciativas puestas en marcha por las ONG Mano a Mano, Sepla Ayuda y Aviación Sin Fronteras, con las que cientos de empleados colaboraron aportando donaciones y la compañía duplicó la cantidad recaudada. La cifra que se consiguió fue muy importante, un gran apoyo para los proyectos de estas tres ONG.

Por otro lado, desde Iberia Mantenimiento se promovió otra iniciativa de apoyo a las zonas afectadas por la DANA mediante una donación de EPI esenciales para las tareas de limpieza y desescombro. En tiempo récord, se organizó una cadena solidaria sin precedentes para enviar 24 palés con materiales como botas, buzos, gafas, guantes, mascarillas y productos de limpieza. Además, gracias a la colaboración con la ONG Mano a Mano, se enviaron otros 6 palés con productos de primera necesidad. Esta acción contó con el esfuerzo de más de 25 empleados de distintas áreas de Iberia Mantenimiento y de proveedores como DHL, quienes ofrecieron sus servicios de manera altruista.

Además, en los primeros días tras la DANA Iberia donó billetes para el traslado de equipos de rescate como los Topos de México, un equipo de rescate con perros de Alemania y también equipos de bomberos dentro de nuestro territorio nacional.

Solidaridad de nuestros clientes: UNICEF y Avios solidarios.

En Iberia somos conscientes de 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 2013.

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. A lo largo de estos más de diez años, Iberia ha conseguido asegurar la vacunación de rutina de más de 1,3 millones de niños en nueve países de tres continentes gracias a los fondos recaudados entre los pasajeros y empleados de la compañía.

En el marco de la semana mundial de la vacunación que se celebra la última semana de abril, Iberia y UNICEF España hicieron un recorrido por el mundo a través de la mirada de niños y niñas para los que la vacunación es vital para su supervivencia, salud y desarrollo. Un total de diez historias como la de Malena, una bebé de 10 meses que fue vacunada en un puesto de vacunación móvil en el barrio de Macuia (Luanda, Senegal). Estas historias conmemoran los diez años de trabajo en alianza entre Iberia y UNICEF España.

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 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.

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*. En el año 2024, estas organizaciones han emitido más de 450 billetes gracias a las donaciones recibidas.

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.

- Como ya viene siendo habitual, Iberia ha colaborado con el calendario solidario Envera 2025 en el que los protagonistas son personas con discapacidad intelectual de Envera junto con Iberia y el Real Aero Club de España, como ejemplo de solidaridad e inclusión. El evento de presentación del calendario tuvo lugar en la sede de Iberia el día 3 de diciembre, **Día Internacional de las Personas con Discapacidad**. Este acto fue además un homenaje a las víctimas de la catástrofe provocada por la DANA y un agradecimiento para los voluntarios y a las cadenas de solidaridad con las que Envera también ha contribuido.

- “Accesibilidad en el transporte aéreo: retos y oportunidades”. Este fue el nombre del encuentro organizado por Iberia y British Airways en el Espacio Iberia de Madrid en el que participaron, además de empleados de todas las áreas de la compañía, expertos en accesibilidad de AENA, Airbus, Fundación ONCE, Ilunion y Envera, entre otros. En el encuentro se debatió sobre los desafíos y las oportunidades, así como la importancia que tiene la alianza entre los diferentes actores que intervienen en todo el proceso para crear un plan de acción de mejora de la experiencia de viaje de las personas con discapacidad de principio a fin. Al evento acudieron diferentes asociaciones de personas con discapacidad que aportaron su punto de vista sobre cómo mejorar la experiencia de viaje.
- Con motivo del **Día Internacional de la Mujer**, y en colaboración con Uttoppy, Iberia organizó en su sede un taller sobre cómo desmontar nuestros prejuicios de género. Una jornada a la que asistieron empleados de todas las áreas de la compañía donde aprendieron a eliminar estos prejuicios y así poder tomar decisiones de una forma más competitiva, compasiva y justa.
- Iberia pone a disposición de sus empleados cinco píldoras formativas. “Los cinco destinos de la diversidad” es un programa de sensibilización y concienciación en torno a la diversidad y los cinco pilares del Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión de Iberia: género, generacional, cultural (nacionalidades), LGTBI y personas con discapacidad.
- Dentro del plan de diversidad, equidad e inclusión de Iberia y con motivo del **Día Internacional contra la Violencia de Género**, Iberia puso en marcha varias iniciativas. Una de estas acciones fue una charla de sensibilización y concienciación en torno a la trata de seres humanos de la mano de la organización Betania y con la asistencia de representantes de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado. Las víctimas de trata viajan en avión y pasan por los aeropuertos, por lo que es clave que nuestros empleados sepan reconocer los indicios o posibles señales de alarma. Además, aprovechando esta fecha tan señalada, hicimos un recordatorio a nuestros empleados sobre la colaboración de Iberia con Fundación Integra para 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.

El Comité Paralímpico Español viaja con Iberia a París 2024.

Iberia ha patrocinado al Equipo Paralímpico Español para los Juegos de París 2024. Gracias a la renovación de este acuerdo, la delegación paralímpica (formada por unas 300 personas entre deportistas, entrenadores, médicos, fisioterapeutas y personal de apoyo) volaron a París con Iberia. Fue una operativa compleja, con gran volumen de equipajes y 43 sillas de ruedas, que estuvo perfectamente coordinada por distintas áreas de la compañía: grupos, sostenibilidad, operaciones tierra, producción, comunicación, márketing, flota, los trabajadores de South en Madrid y los de la escala de París. Es todo un orgullo para Iberia formar parte de la familia paralímpica, que son un ejemplo de esfuerzo y superación.

Derechos humanos y esclavitud moderna.

Los principios del trato justo y equitativo, la no discriminación, el cumplimiento de la ley y el respeto de los derechos humanos son los pilares de nuestro Código de conducta, el marco de ética y cumplimiento de IAG, y el Código de conducta para terceros. El Código de conducta de IAG es de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos del Grupo, y se comunica y da a conocer a todos los grupos de interés. Se ofrecen a los empleados amplias oportunidades de formación y desarrollo, que garantizan que conozcan debidamente los temas incluidos en nuestro Código de conducta.

En 2024, IAG también puso en práctica una política de derechos humanos que refuerza nuestro compromiso con la defensa de estos y con la realización de nuestra actividad comercial respetando los derechos y la dignidad de todas las personas. Asimismo, reafirma el compromiso del Grupo de cumplir los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos publicados por las Naciones Unidas. La Política de Derechos Humanos abarca principios fundamentales como la diversidad, la igualdad de oportunidades, las normas laborales, la libertad de asociación, el trabajo forzoso e infantil, la esclavitud moderna y la trata de seres humanos.

IAG no tuvo conocimiento de ningún caso de violación de los derechos humanos en el Grupo durante 2024, al igual que en 2023.

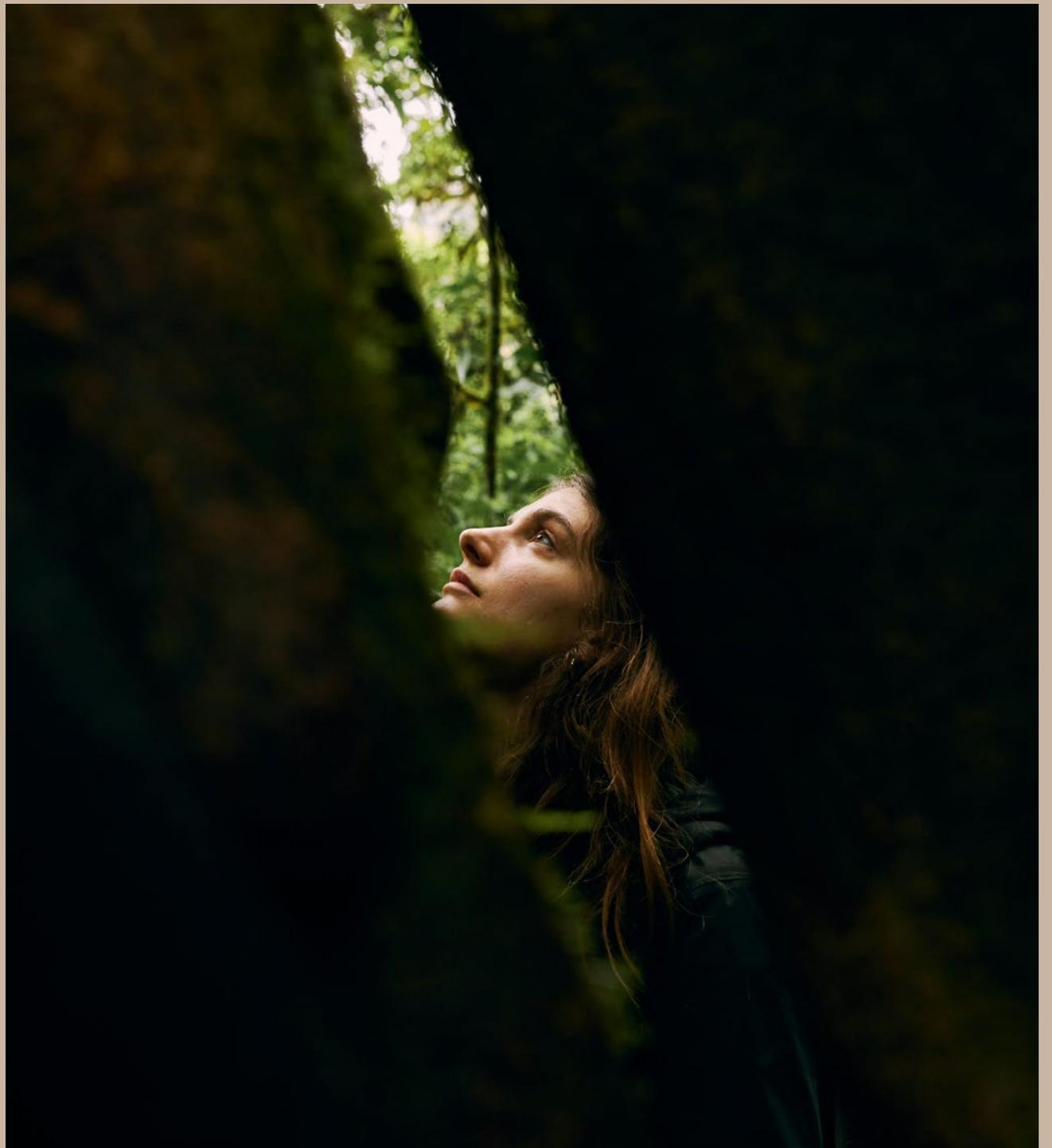
La Declaración sobre la Esclavitud Moderna y la Trata de Personas de IAG describe los riesgos específicos las actuaciones en este ámbito y está disponible en el sitio web del Grupo. Esta declaración se realiza en virtud de la sección 54, parte 5, de la Ley de Esclavitud Moderna (MSA, por sus siglas en inglés) de 2015 de Reino Unido y de la sección 11, apartado 4, letra b), epígrafe ii), de la Ley para la Lucha contra el Trabajo Forzoso y el Trabajo Infantil en la Cadena de Suministro de 2023 de Canadá.

IAG mantiene su compromiso de tomar medidas rápidas y contundentes si se detecta cualquier evidencia de esclavitud, trata de seres humanos o abusos laborales en nuestro negocio o nuestra cadena de suministro.

En 2024, Iberia ha impartido cursos de sensibilización que ofrecen orientaciones prácticas para que el personal de primera línea reconozca y sepa reaccionar ante posibles situaciones de trata de seres humanos y ha proporcionado procedimientos para denunciar cualquier caso sospechoso.



Capítulo cinco. Un viaje más respetuoso con el medioambiente.





Capítulo cinco. Un viaje más respetuoso con el medioambiente. Highlights.

Compromiso con la sostenibilidad.

- La incorporación del nuevo avión de Airbus, A321XLR, refuerza la flota de largo radio de una forma más sostenible e innovadora.
- Trabajamos en la mejora de las operaciones para reducir las emisiones.
- SAF¹:
 - IAG ha comprometido 3.500 millones de dólares en acuerdos de compra de SAF.
 - Compromiso del 10 % de SAF para 2030.
- Certificación IEnvA de IATA para mejorar el comportamiento medioambiental.
- Más de 1.500 empleados han realizado el curso de gestión de residuos industriales.
- Planta fotovoltaica que evitará la emisión de 13.600 toneladas de CO2 en su vida útil.
- Proyecto Zero Cabin Waste para mejorar la gestión de los residuos generados a bordo.
- Mejora de la eficiencia de nuestras operaciones: 66,50 grCO2/pkm².
- Desde 2019, toda la energía eléctrica que se consume en las instalaciones propiedad de Iberia procede de fuentes 100 % renovables.

Soluciones para una transición sostenible.

- Participamos en el proyecto IAGOS de medición de la calidad del aire en el Atlántico sur.
- All4Zero es el primer *hub* industrial de innovación tecnológica para alcanzar las cero emisiones netas en 2050.

1

SAF = combustible sostenible de aviación.

2

Gramos de CO2 por kilómetro-pasajero.



Responsabilidad con el medioambiente.



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



Renovación de flota.

Iberia está renovando su flota de la forma más sostenible e innovadora, en línea con su compromiso por reducir las emisiones en sus operaciones.

- Iberia se convirtió en noviembre de 2024 en la aerolínea lanzadora a nivel mundial del nuevo avión de Airbus: el A321XLR. Este avión se incorporó a la flota de la aerolínea para reforzar su flota de largo radio de una forma más sostenible e innovadora, al ofrecer la posibilidad de operar las rutas transoceánicas de la aerolínea también con un avión de *narrow body*, es decir, con un solo pasillo. Esto reforzará la red de destinos de la aerolínea con especial foco en América porque, además de disponer de más unidades con alcance para realizar viajes transoceánicos, los A321XLR permitirán hacer un uso más eficiente de la flota de acuerdo con la demanda de cada uno de los mercados.
- Además, en 2024 hemos recibido un A350Next. 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.

Actualmente, la flota actual del Grupo Iberia está compuesta por 165 aviones, 94 pertenecen a Iberia, de las familias A350, A330 y A320; 25 de Iberia Express de la familia A320 y otros 46 de Air Nostrum.

Mejora de las operaciones.

Otro elemento fundamental en nuestro objetivo de reducir las emisiones 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, 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, estos son algunos ejemplos:

- 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 continuados 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.

Además de estos, tenemos otros ejemplos de estas iniciativas, como la 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.



Apuesta por los Combustibles Sostenibles de Aviación (SAF).

Los SAF son combustibles alternativos al queroseno producidos a partir de materias primas de origen renovable. Los que se obtienen a partir de biomasa se denominan biocombustibles y, entre los de origen no biológico, los denominados electrocombustibles (*e-fuels* o *power-to-liquid PtL*) son combustibles sintéticos que consiguen altas reducciones de emisiones y que se producen utilizando energía eléctrica renovable a través de la sintetización de hidrógeno o alcoholes, entre otros. La principal ventaja que presentan los combustibles sintéticos es que pueden producirse sin limitaciones de volumen propias de los biocombustibles, que dependen de la cantidad disponible de biomasa. Para poder considerarse sostenibles, los combustibles deben cumplir con una serie de criterios de sostenibilidad que están recogidos en la Directiva 2018/2001, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables (Directiva REDII). Esta regulación 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. Posteriormente fue revisada por la Directiva 2023/2413, incluyendo más materias primas validadas para la producción de SAF, entre otros puntos de la normativa.

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. 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). A 31 de diciembre de 2023, las inversiones de IAG en SAF alcanzaron los 1.000 millones de dólares. Desde febrero de 2024, el grupo tiene asegurado un tercio del SAF necesario para cumplir con su objetivo de que un 10 % de su combustible sea sostenible en 2030.

En 2024, IAG firmó un acuerdo con la compañía multienergética Repsol para la adquisición de más de 28.000 toneladas de SAF, lo que supone la mayor compra de este producto hasta la fecha en España. Además, a finales de año, IAG ha comprometido un total de 3.500 millones de dólares en acuerdos de compra de SAF, lo que nos acerca a nuestro objetivo del 10 % de SAF para 2030. En cuanto al grupo Iberia, durante 2024 se ha multiplicado por 14 el consumo de SAF, en parte gracias a dicho acuerdo y otros como el firmado con Inditex para el suministro de SAF para la reducción de la huella de carbono por el transporte aéreo de mercancía.

Certificación 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 auditoría 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 2024 pusimos a disposición de los empleados cuya actividad está vinculada al mantenimiento de aeronaves el curso sobre gestión de residuos industriales. En el mismo se aborda desde la generación de estos hasta su tratamiento, pasando por la segregación, el almacenamiento, transporte, etc. Más de 1.500 miembros de la plantilla realizaron el curso.

Además, también en 2024 se impartió a empleados de la compañía el curso sobre la producción de combustibles sostenibles para la aviación. Los contenidos de este curso fueron definidos en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, a través de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, para adaptarlos a las necesidades de las distintas áreas de la compañía que empezaron a gestionar asuntos relacionado con el SAF y así dotarles de una visión más amplia de un elemento que será clave en el sector de la aviación en los próximos años. Partiendo de una visión global sobre el SAF, el curso va profundizando en elementos clave como las diferentes opciones de producción, para entender la complejidad en función de las materias primas necesarias y los distintos mecanismos para su generación identificando los desafíos tecnológicos de la industria.

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.

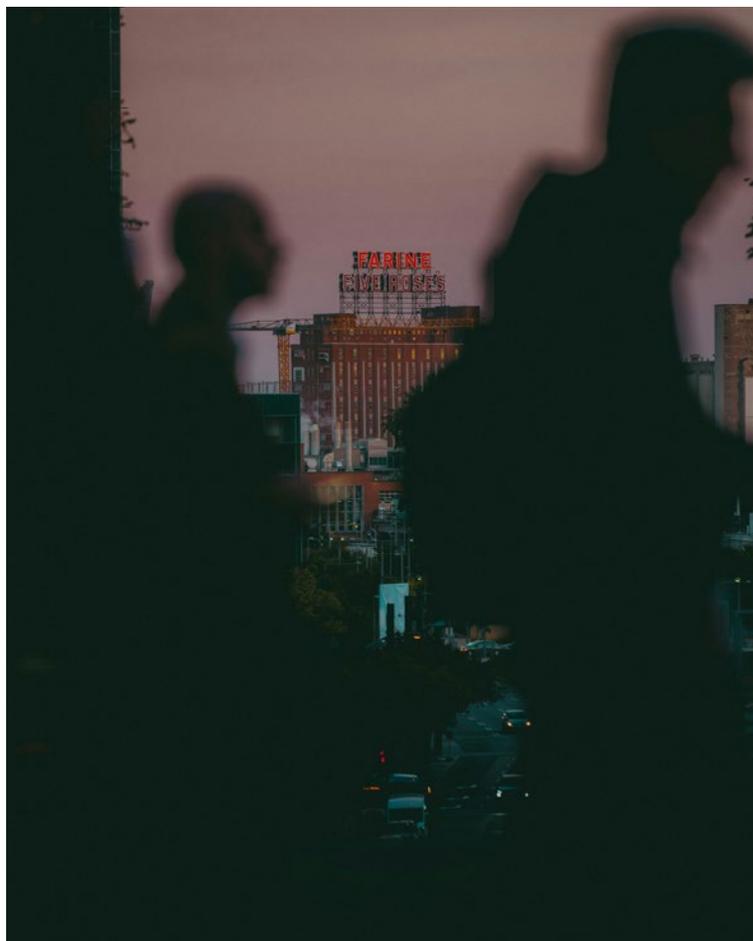
En este contexto, la ONG AMUS-Acción por el Mundo Salvaje, organización sin ánimo de lucro destinada a la conservación de especies amenazadas, ha iniciado un proyecto de reintroducción de milano real en el sudoeste de España con el objeto de mejorar su conservación en la zona más afectada del país. Esta 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 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 2023 se transportaron 32 crías y en 2024 se sumaron otras 36. 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 aves 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.





Energía y cambio climático.



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.

En 2024 Iberia acelera la implantación de su estrategia de sostenibilidad en su complejo de La Muñoza, donde se encuentran las instalaciones de Iberia Mantenimiento. La aerolínea, junto a Getting Greener, compañía gestora de activos de eficiencia energética y generación renovable, incrementan en tres plantas fotovoltaicas para el autoconsumo en tres instalaciones de Iberia Mantenimiento: el banco de pruebas de motor, la central de servicios y el hangar 6.

La capacidad total de estas tres nuevas plantas es 2,63 megavatios de potencia instalada, lo que permite evitar la emisión de más de 13.600 toneladas de CO2 en su vida útil, estimada en 25 años, lo equivale al consumo de más de 3.500 hogares durante ese periodo de tiempo. Estas plantas se suman a la ya instalada en la cubierta del taller de motores, que cuenta con una potencia similar (2,73 millones de kWh al año) en 2021.

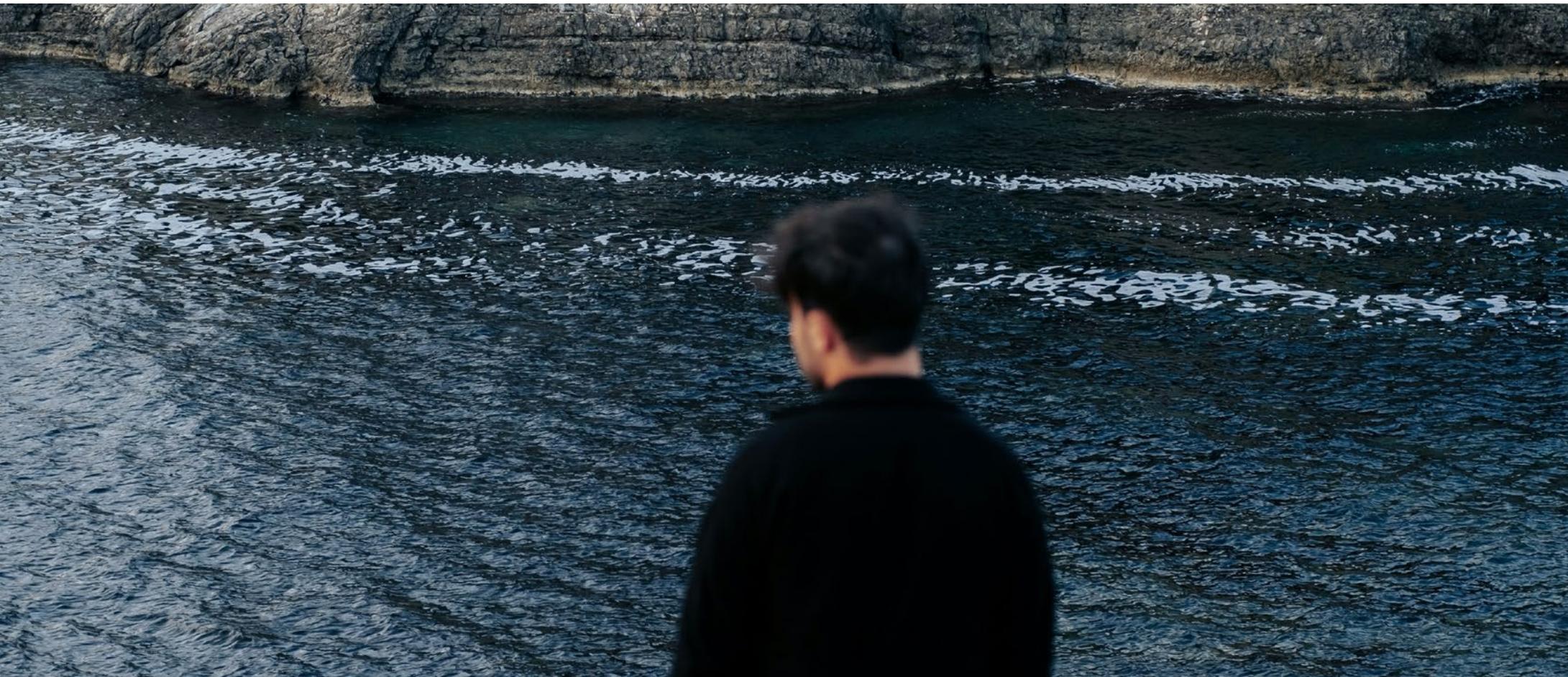
Actualmente, el consumo de electricidad de La Muñoza es de 43 millones de kilovatios al año, de los que 5,4 millones de kWh se cubren con las placas fotovoltaicas ya instaladas, lo que representa cerca del 12,5 % de la energía consumida.

Bosque Iberia.

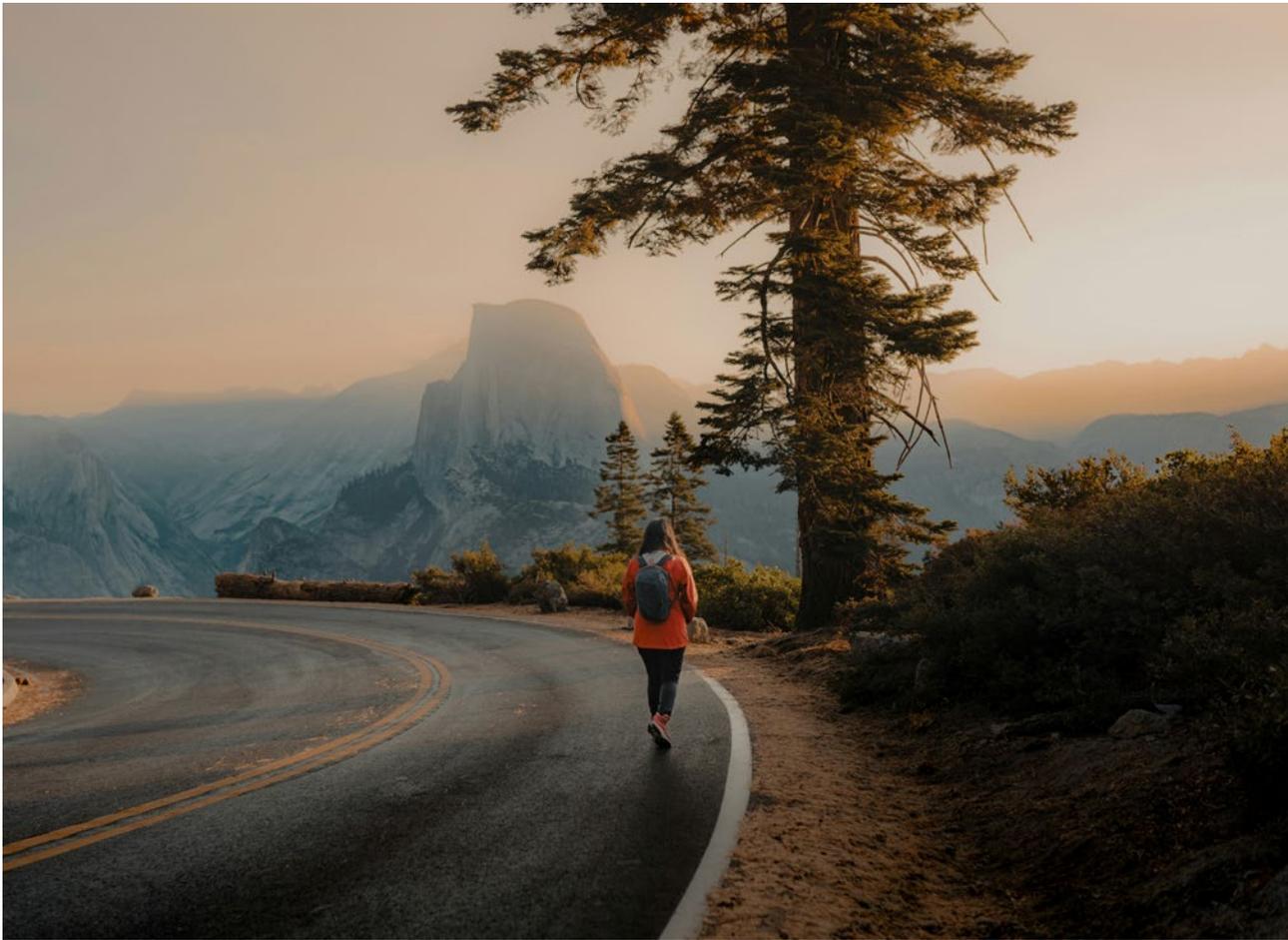
Para desarrollar plenamente la estrategia de sostenibilidad, Iberia cuenta con el compromiso de sus empleados, cuyo esfuerzo y dedicación resultan esenciales para dotarle de todo su contenido y alcance. Ejemplos de ese compromiso son iniciativas como el Bosque Iberia o el programa Voluntarios Iberia.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





Economía circular.



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. Del total de las 3.834 toneladas de residuos de cabina generados en 2024, 94 toneladas se corresponden con residuos de vidrio que se gestionaron y reciclaron en su totalidad; del resto, 3.740 toneladas, 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.

Más sostenibles en el servicio 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 hemos llevado a cabo estas acciones:

- Salas VIP de Madrid: ya tenemos instaladas fuentes de agua en nuestras dos salas, para poder ofrecer agua sin envase a los clientes. Con esta iniciativa, queremos reducir el uso de botellas de plástico y su impacto ambiental, fomentando prácticas más responsables y alineadas con nuestro propósito de cuidado del entorno.
- Nuevos neceseres de JC y WC, realizados en su totalidad por materiales reciclados, que incluyen productos de cosmética natural y vegana. Para su elaboración se han reciclado 7,5 millones de botellas de agua, permitiendo un ahorro de 1,2 millones de litros de agua.
- Hemos instalado unas pegatinas en los *trolleys* de basura y compactadores de toda la flota para recordar a las tripulaciones cómo reciclar los desperdicios a bordo del avión:
 - Vuelos de corto y medio radio (NB): bolsa con logo naranja del *trolley* de basura para depositar las latas, botellas, tetra briks, envoltorios de plástico, papel y vasos de plástico y de cartón.
 - Vuelos de largo radio (WB): se utiliza el compactador del *galley* trasero para las latas, botellas, tetra briks, vasos de plástico y envoltorios de plástico. Los vasos de cartón se deben tirar con el resto de los residuos ya que pueden reciclarse.

- Nueva botella de agua en el primer servicio de Turista LH: desde octubre, llevamos en la bandeja de servicio una botella de agua de la marca Bezoya, con envases más sostenibles y mejor calidad del agua, que tiene menor mineralización.
- Bandejas antideslizantes en Turista Premium y Turista de Largo radio: se han incorporado en el verano de 2024 y con ello hemos dejado de utilizar el cubre papel que se venía utilizando.
- Salero y pimentero de *Las Meninas* para llevar, elaboradas con material reciclado.
- En las Salas Premium Lounge del aeropuerto de Madrid se ofrecen los artículos a demanda. Además, se han incorporado envases de gran formato en la zona de duchas, eliminando los neceseres individuales.

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.

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 medioambiente y con la sociedad. Creemos firmemente que, al adoptar la sostenibilidad, podemos crear un futuro mejor tanto para nuestros clientes como para el planeta.





Soluciones para una transición sostenible.

[Iberia en dos minutos](#)

[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

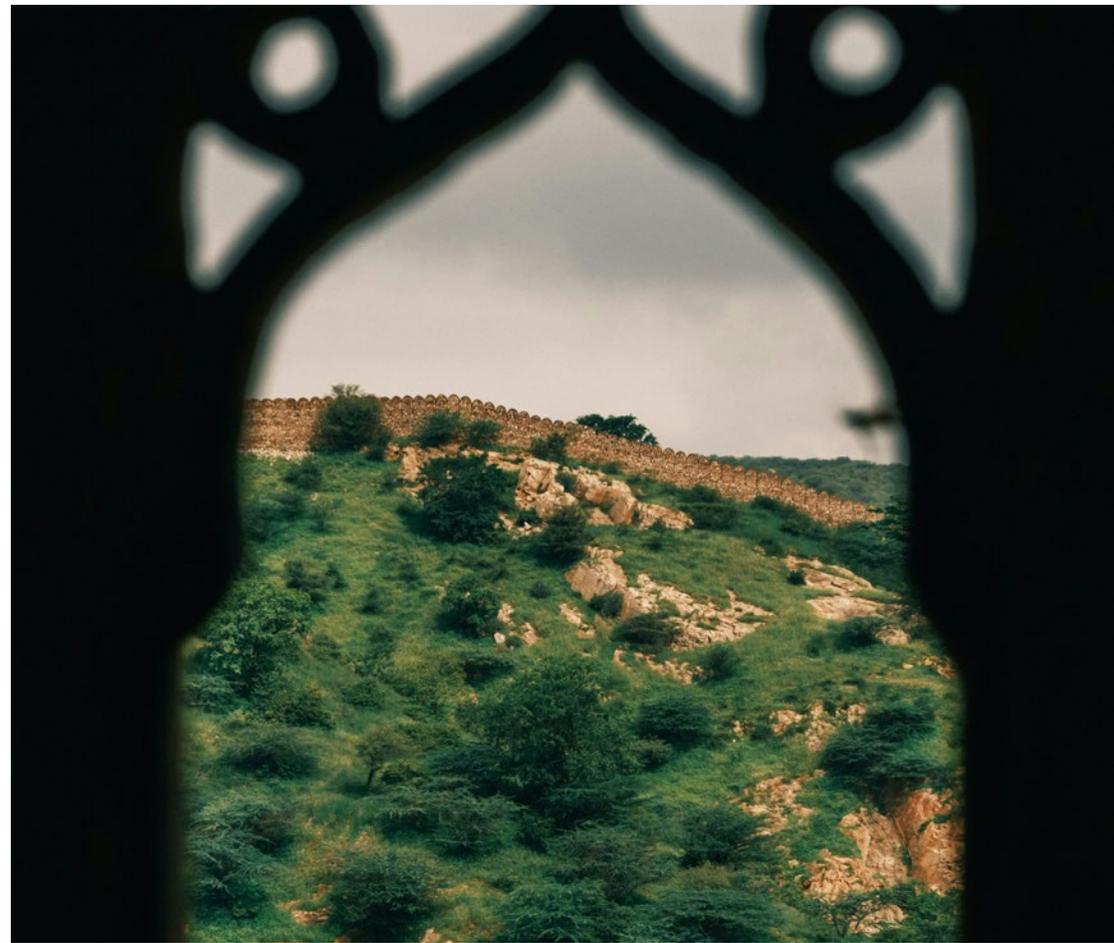
[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



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.

All4Zero, el *hub* de innovación tecnológica industrial fundado por ArcelorMittal, Holcim, Iberia y Repsol, lanzó su primera convocatoria abierta en 2024 con cinco retos principales: captura eficiente del carbono y reducción de emisiones, garantizar los recursos hídricos, potenciar la eficiencia en la obtención de hidrógeno renovable, generación de SAF (*Sustainable Aviation Fuel*) y otros combustibles renovables, y mineralización del CO₂, así como el aprovechamiento de materiales procedentes de residuos. La convocatoria generó un amplio interés tanto a nivel nacional como internacional: logró atraer 186 propuestas como respuesta a los primeros cinco retos tecnológicos propuestos para reducir las emisiones de la actividad industrial.

El 20 de junio de 2024, el *hub* presentó las 12 soluciones tecnológicas seleccionadas para contribuir a la reducción de emisiones y al impulso de una economía circular, acelerando así la transición hacia un modelo más sostenible en la industria. Las soluciones seleccionadas abordan los cinco retos propuestos: gestión de los recursos hídricos, la producción de hidrógeno renovable, la captura y uso de CO₂, la gestión de residuos y la producción de SAF y otros combustibles renovables.

Actualmente, All4Zero está impulsando estas tecnologías mediante el desarrollo de pruebas de concepto (PoC), que se realizarán en los laboratorios e instalaciones industriales de los socios del *hub* de la mano de expertos tecnólogos y científicos de importantes compañías industriales. Este proyecto reafirma el compromiso de All4Zero con la transformación y la reducción de emisiones, promoviendo la innovación y la colaboración entre *startups*, centros de investigación y universidades a nivel global para acelerar la consecución del objetivo de cero emisiones netas en 2050.

Este avance de All4Zero ha contado con el apoyo de todas las compañías y entidades implicadas en el proyecto: Enagás, Aitex, Exolum, Hijos de Rivera, Sacyr, Técnicas Reunidas, Urbaser, Magna y Airbus, que se han incorporado recientemente. También han estado presentes todos los colaboradores del *hub*, como Tecnalía, IMDEA Energía, el Centro Ibérico de Investigación en Almacenamiento Energético (CIIAE), el Centro Nacional de Energías Renovables (CENER), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Eurecat e Idonial.

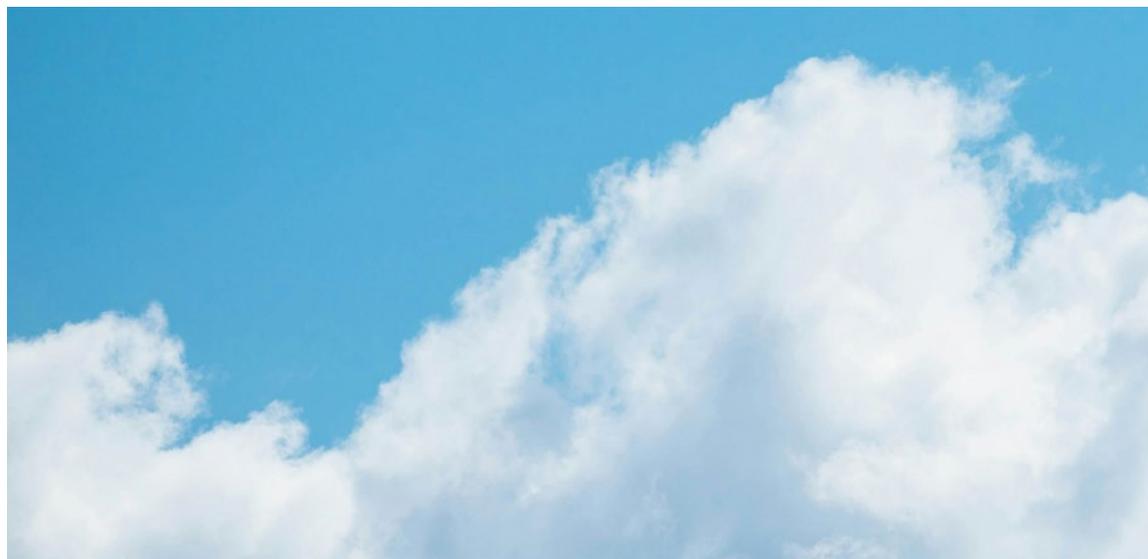
IAGOS.

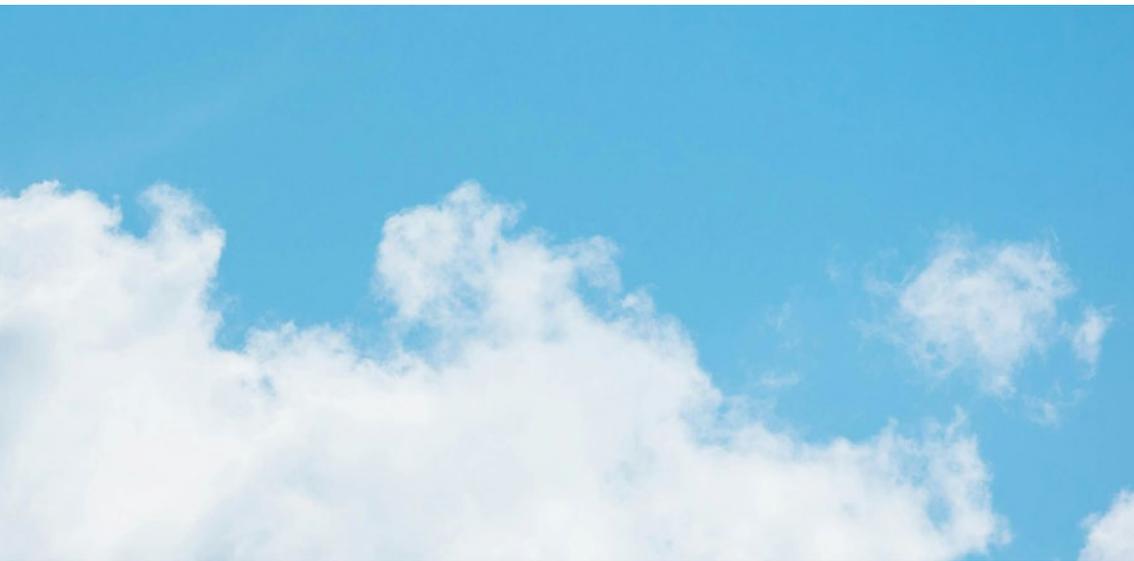
En 2024 continuamos participando en el proyecto europeo IAGOS para medir la calidad del aire en el Atlántico Sur. Esta iniciativa combina el conocimiento de las instituciones científicas con la infraestructura de la aviación civil para conseguir datos esenciales sobre el cambio climático y la calidad 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, además de 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 láser 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.

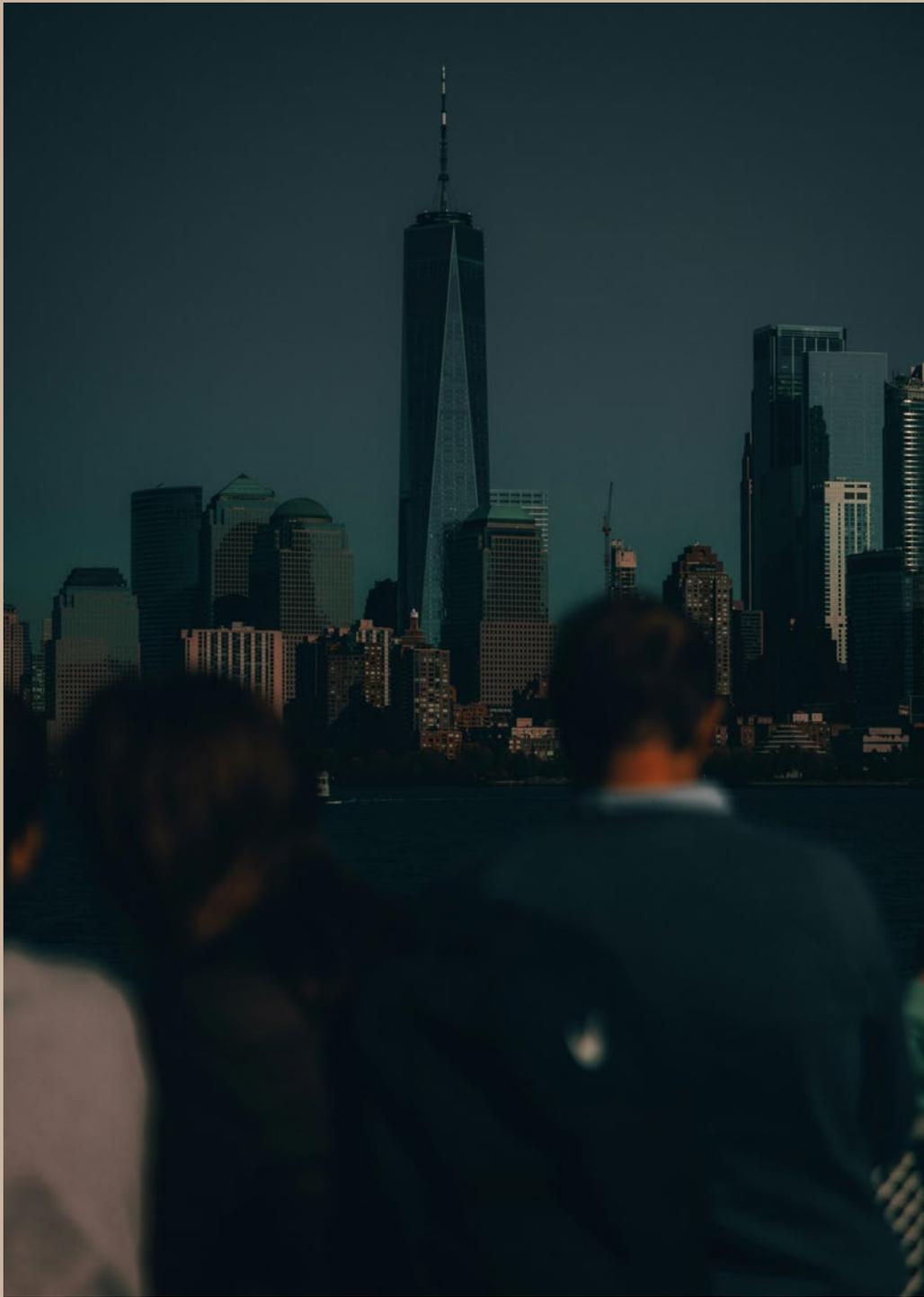




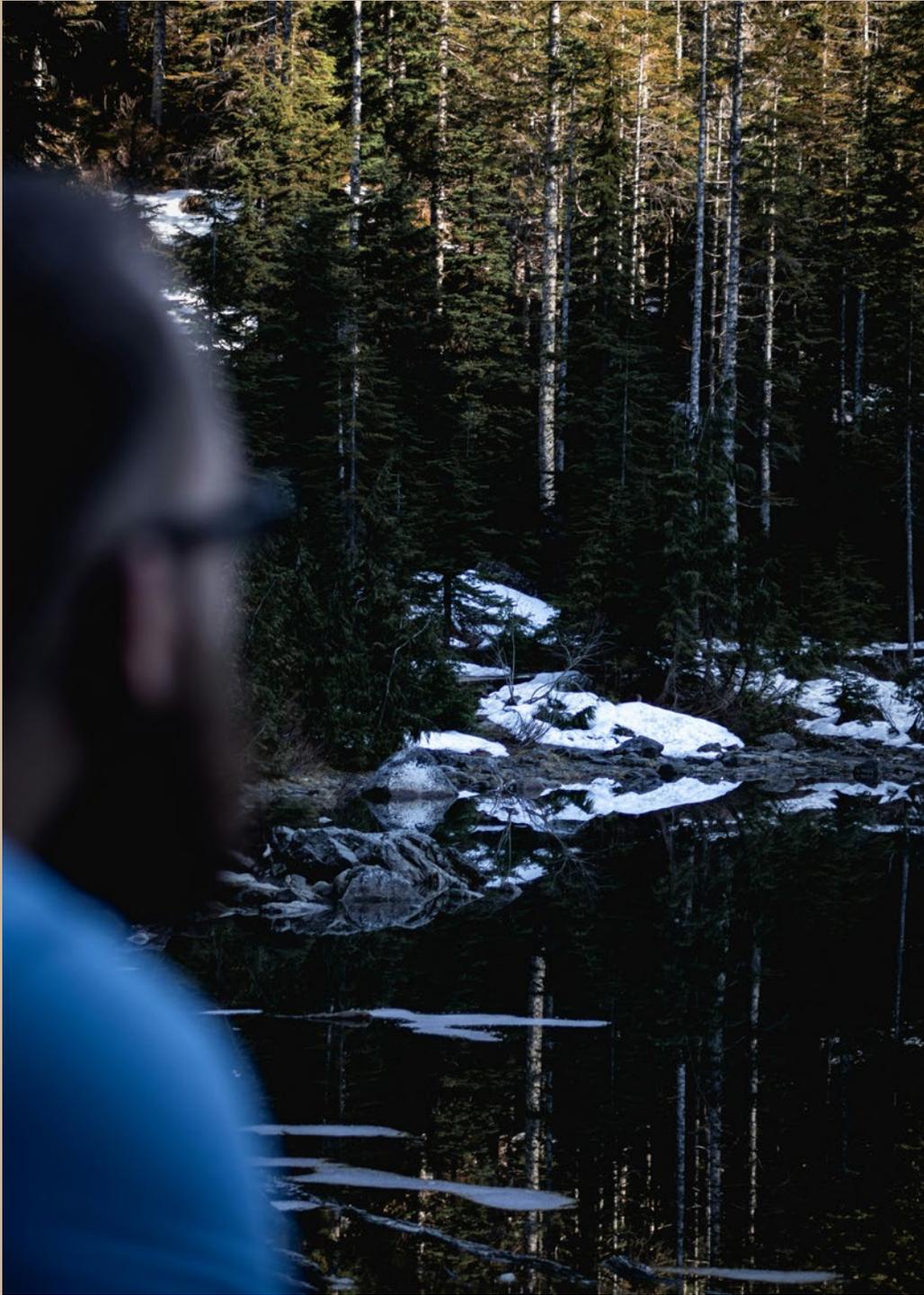
Anteriormente participamos en este proyecto entre 2013 y 2020 con un A340-300, que estuvo recogiendo datos en el Cono Sur hasta el momento de su retirada, como consecuencia de la renovación que estamos llevando a cabo de nuestra flota para apostar por modelos más eficientes.

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.



Capítulo seis. Otra información relevante.





Sobre este informe.

[Iberia en dos minutos](#)

[Una hoja de ruta clara](#)

[Una brújula hacia el impacto](#)

[Un viaje en buena compañía](#)

[Un viaje más respetuoso con el medioambiente](#)

[Otra información relevante](#)



Este Informe de Sostenibilidad presenta la evolución, los resultados y la situación del desempeño de Iberia en materia de sostenibilidad en 2024, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta.

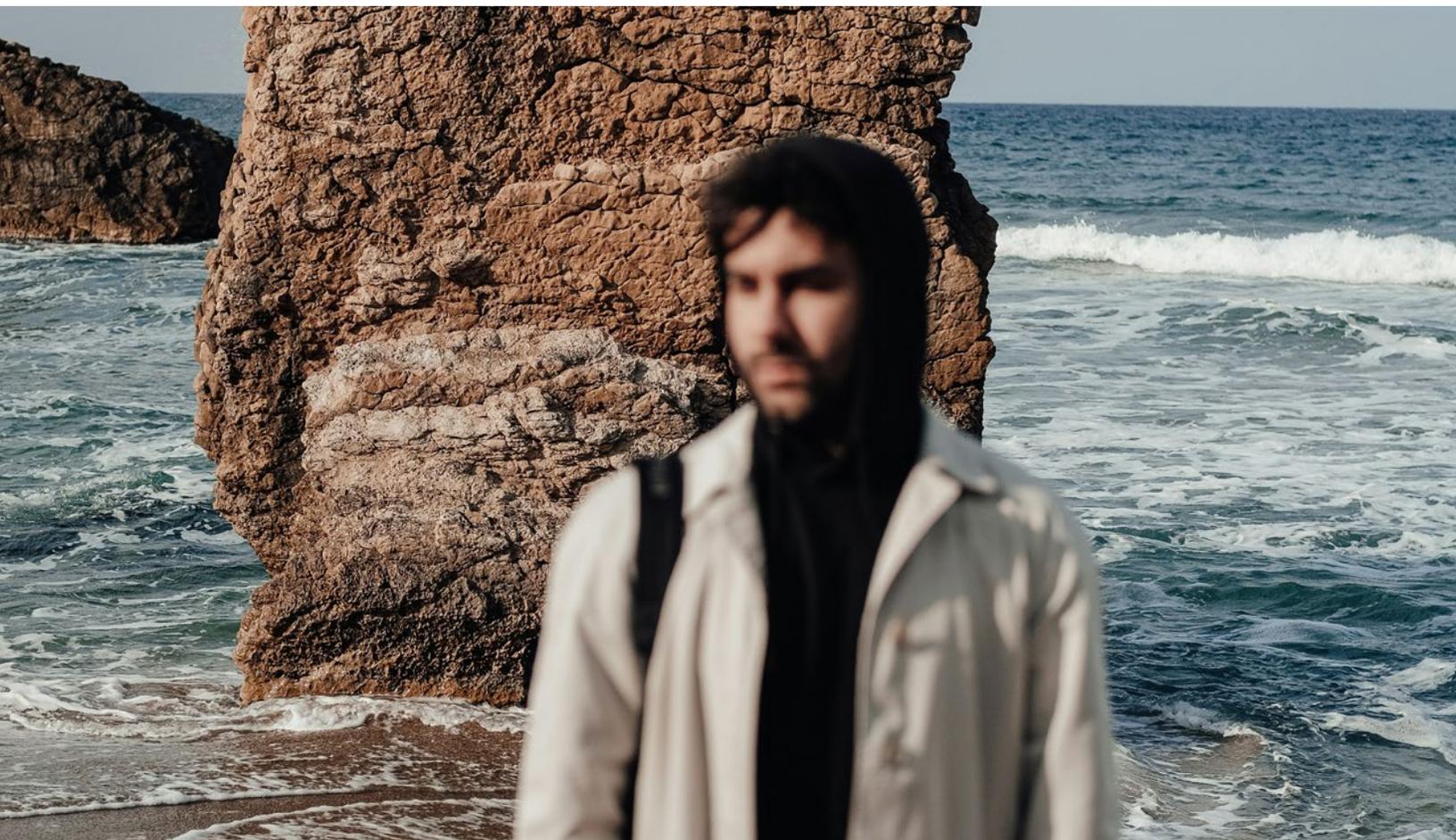
El objetivo de este documento es ofrecer, con rigor y transparencia, la información más relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos generados hacia los distintos grupos de interés.

Este informe parte de los desafíos descritos en el Informe de Sostenibilidad del 2023 y pone el foco en los avances realizados durante 2024. 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 2024 se complementa con el contenido del Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) de IAG del ejercicio 2024. 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 2024 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 2024. 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: IAG realizó un análisis de doble materialidad en 2024, en colaboración con la empresa especializada en sostenibilidad Trascendent, con el fin de determinar los temas más prioritarios para el Grupo desde el punto de vista de la materialidad de impacto y financiera, tal y como exige la CSRD. El análisis de doble materialidad se realizó con arreglo a los requisitos de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) y se basa en el análisis de materialidad previo elaborado por IAG en 2021.
- 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 2024, 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 Iberia. El alcance de los datos de desempeño medioambiental incluye los datos de las operaciones de Iberia e Iberia Express. Nota: con fecha 16 de mayo de 2024, se formaliza la escritura de segregación, mediante la cual, Iberia transfiere en bloque, por sucesión universal, a South la rama de negocio de servicios de *handling* (Aeropuerto y Carga), así como todos los elementos patrimoniales (activos y pasivos) y trabajadores afectos y vinculados a la misma, con efectos contables retroactivos desde el 1 de enero de 2024. En esa misma fecha de escritura, se formaliza el cambio de denominación social y queda inscrita en el Registro Mercantil con fecha de efectos 16 de mayo de 2024.



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 2024. 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 general	
Descripción del modelo de negocio	
Organización y estructura	
Presencia en el mercado	
Objetivos y estrategias	NEIS 2 GOV-1, NEIS 2 GOV-2, NEIS 2 SBM-1, NEIS 2 SBM-2, NEIS 2 SBM-3, G1-1
Principales factores y tendencias que pueden afectar a los resultados futuros	
Marco de información utilizado	NEIS 2 BP-1
Evaluación de materialidad	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2; NEIS 2 SBM-3

Nota.

* Esta tabla hace referencia a la información publicada en Informe y cuentas y anuales 2024 de IAG, con arreglo a la Ley 11/2018.

Asuntos sociales y laborales	
Enfoque de gestión	
Descripción de las políticas aplicables y resultado de las mismas	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2; NEIS 2 SBM-3, S1-1; S1-3
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2; NEIS 2 SBM-3, NEIS 2 GOV-5
Empleo	
Número total de empleados y distribución por género, edad, tipo de contrato, a tiempo completo/parcial y categoría profesional	S1-6, S1-9, GRI 405-1, GRI 2-7
Número total de empleados y distribución por país/región y convenios colectivos	S1-6, GRI 2-7
Número total de empleados por contratos de trabajo y media anual distribuida por género, edad y categoría profesional	S1-6, GRI 405-1, GRI 2-7
Número total e índice de despidos y bajas voluntarias por su distribución por género, edad y categoría profesional	S1-6, GRI 401-1
Retribución media desglosada por género, edad y categoría profesional	S1-16, GRI 405-2
Brecha salarial	S1-16, GRI 405-2
Retribución media de los miembros del Consejo de Administración y de los directores	GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21; S1-16
Políticas que permitan a los empleados desconectar del trabajo	S1-1
Número de empleados con discapacidad	S1-12
Organización del trabajo	
Organización del tiempo de trabajo	S1-1
Índice de absentismo	S1-14, GRI 403-9
Medidas de conciliación	S1-4, S1-5
Salud y seguridad	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	S1-14
Número de accidentes laborales y tasa de siniestralidad desglosada por género	S1-14
Enfermedades profesionales desglosadas por género	S1-14
Relaciones laborales	
Organización del diálogo social	S1-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos desglosado por países	S1-3, S1-8
Resultados de los convenios colectivos, especialmente en el ámbito de la salud y la seguridad	S1-8
Descripción de los mecanismos y procedimientos de que dispone la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la empresa, en términos de información, consulta y participación	S1-8
Formación	
Políticas aplicadas	S1-1
Número total de horas de formación desglosadas por categoría de empleado	S1-13
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	S1-1, S1-12
Igualdad	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	S1-4, S1-5
Planes de igualdad	S1-1, S1-4
Medidas adoptadas para fomentar el empleo	S1-1, S1-4
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de género	S1-1, S1-4
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	S1-1, S1-4
Política contra todo tipo de discriminación y política sobre diversidad	S1-1

Medioambiente	
Enfoque de gestión	
Descripción de las políticas aplicables y resultado de las mismas	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2, NEIS 2 IRO-3, E1-1, E1-2, E1-3
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones	NEIS 2 GOV-5, NEIS 2 IRO-1, NEIS, 2 IRO-2, NEIS 2 SBM-3, E1-1
Gestión medioambiental	
Información sobre el impacto actual y previsible de las actividades de la empresa en el medioambiente	NEIS 2 SBM-3, E1-1
Evaluación medioambiental y procedimiento de certificación	NEIS 2 GOV-5
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	NEIS 2 GOV-5, NEIS 2 IRO-1, NEIS, 2 IRO-2, NEIS 2 IRO-3, E1-3
Aplicación del principio de precaución	NEIS 2 GOV-5, NEIS 2 IRO-1, NEIS, 2 IRO-2, NEIS 2 IRO-3, E1-3
Importe de las provisiones y garantías para riesgos medioambientales	NEIS 2 GOV-5, E1-1
Contaminación	
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones (incluida la contaminación acústica y lumínica)	GRI 3-3, GRI 305-7, contaminación lumínica no material
Economía circular y prevención y gestión de residuos	
Medidas relacionadas con la prevención, el reciclado, la reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos	GRI 306-3
Medidas para evitar el desperdicio de alimentos	no material
Uso sostenible de los recursos	
Consumo de agua	no material
Consumo de materias primas	no material
Consumo directo e indirecto de energía	E1-5
Medidas para mejorar la eficiencia energética	E1-3
Uso de energías renovables	E1-5
Cambio climático	
Aspectos relevantes sobre las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	E1-5, E1-6
Medidas de adaptación al cambio climático	E1-1
Objetivo relacionado con la reducción de GEI	E1-1, E1-4
Biodiversidad	
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	no material
Impactos causados por actividades u operaciones en zonas protegidas	no material
Taxonomía	
Reporte taxonomía de la UE	Regulación sobre taxonomía de la UE (EU 2020/852)

Nota.

* Esta tabla hace referencia a la información publicada en Informe y cuentas y anuales 2024 de IAG, con arreglo a la Ley 11/2018.

Respeto de los derechos humanos	
Enfoque de gestión	
Descripción de las políticas aplicables y resultado de las mismas	NEIS 2 SBM-3, S1-1, S2-1, S4-1, G1-1
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2, NEIS 2, SBM-3, NEIS 2 GOV-5
Información general	
Implementación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	S1-1, S2-1, S2-4, S4-4
Medidas para prevenir y gestionar posibles violaciones de los derechos humanos	
Casos denunciados de violaciones de derechos humanos	S1-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	S1-2
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	S1-1, S2-1, G1-1
Abolición efectiva del trabajo infantil	S1-1, S2-1
Asuntos anticorrupción y soborno	
Enfoque de gestión	
Descripción de las políticas aplicables y resultado de las mismas	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2, NEIS 2, SBM-3, G1-1, G1-3, G1-4
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2, NEIS 2, SBM-3, NEIS 2 GOV-5
Información general	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	S1-1, G1-1, G1-3, G1-4
Medidas para prevenir el blanqueo de dinero	S1-1, G1-1, G1-3, G1-4
Contribuciones a organizaciones sin ánimo de lucro	no material
Otra información sobre la compañía	
Enfoque de gestión	
Descripción de las políticas aplicables y resultado de las mismas	S1-1
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones	NEIS 2 IRO-1, NEIS 2 IRO-2, NEIS 2, SBM-3, NEIS 2 GOV-5
Compromiso con el desarrollo sostenible	
Impacto de las actividades de la empresa en el empleo y desarrollo local	S1-1, S2-1, G1-1
Impacto de las actividades de la empresa en las poblaciones y territorios locales	no material
Relaciones y compromiso con representantes de las comunidades locales	no material
Acciones de asociación y patrocinio	no material
Gestión de la cadena de suministro sostenible	
Inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales en la política de compras	S2
Consideración de las responsabilidad social y medioambiental de los proveedores y subcontratistas en las relaciones con ellos	S2-1, G1-2
Sistemas de supervisión y auditoría	NEIS 2 GOV-1 , NEIS 2 GOV-2, G1-1
Gestión de la relación con clientes	
Medidas para proteger la salud y la seguridad de los consumidores	no material
Sistemas de reclamaciones y quejas	NEIS 2 SBM-3, S4-3
Reclamaciones recibidas y su resultado	S4-4
Información y transparencia fiscal	
Beneficio desglosado por país	GRI 3-3, 207-4
Impuestos pagados sobre la renta de sociedades	GRI 3-3 201-1, 207-4
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4, criterio contable



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.

Iberia cuenta con la certificación de AENOR 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.

Objetivos	Indicadores	Progreso		Compromiso			Meta de los ODS a la que contribuye
		2023	2024	2025	2030	2050	
Medioambiente							
Reducir un 20 % de las emisiones netas en 2030 y emisiones netas zero en 2050	Emisiones netas vuelo Iberia (tCO2)	5.651.476	5.830.184	–	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)	68,5	66,5	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 (%)	*	0,58 %	–	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)	0,96	0,95	0,90	–	–	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)	8,24	8,52	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)	4.110	3.834	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)	0,19	0,16	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 (%)	54 %	53 %	50 %	–	–	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)	24,9	15,9	–	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)	1,28	1,33	–	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)	87,54 %	84,85 %	–	60 %	–	ODS3 meta 3.9 ODS11 meta 11.6 ODS12 meta 12.4

Nota.

* 750 toneladas.

** 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.

1

Personas formadas en colaboración con la Fundación Integra.

Objetivos	Indicadores	Progreso		Compromiso			Meta de los ODS a la que contribuye
		2023	2024	2025	2030	2050	
Social							
La mayor parte de la plantilla cuenta con un contrato fijo	Porcentaje de contratos fijos	95 %	95 %	**			ODS8 meta 8.5
Eliminar la brecha salarial de género	Diferencia salarial promedio hombres/mujeres en puestos de "Senior Manager"	-4,69 %	-4,86 %	***			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)	2,67 %	3,37 %	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 ¹	Nº de personas en riesgo de exclusión severa formadas en habilidades para la búsqueda de empleo	34	43				ODS8 meta 8.6
Cadena de suministro sostenible	Porcentaje de proveedores pyme formados en Sostenibilidad de todos los que hemos invitado a la formación	****	40 %	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

Objetivos	Indicadores	Progreso		Compromiso		Meta de los ODS a la que contribuye
		2023	2024	2025	2030	
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	33 %	22 %	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	36 %	36 %	40 %	50 %	ODS5 meta 5.5
Política anticorrupción y prevención de delitos	Empleados formados en materia anticorrupción	>2.500	>3.000	***		ODS16 meta 16.5
Formación en Código de conducta	Empleados formados en el Código de conducta	>7.500	>6.000	***		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

Nota.

* 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.

3 SALUD Y BIENESTAR



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.



ODS5, 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 candidatos externos.
- Formación obligatoria para toda la plantilla en "Plan de Igualdad".

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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 medioambiente, 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 reducir las emisiones en 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:

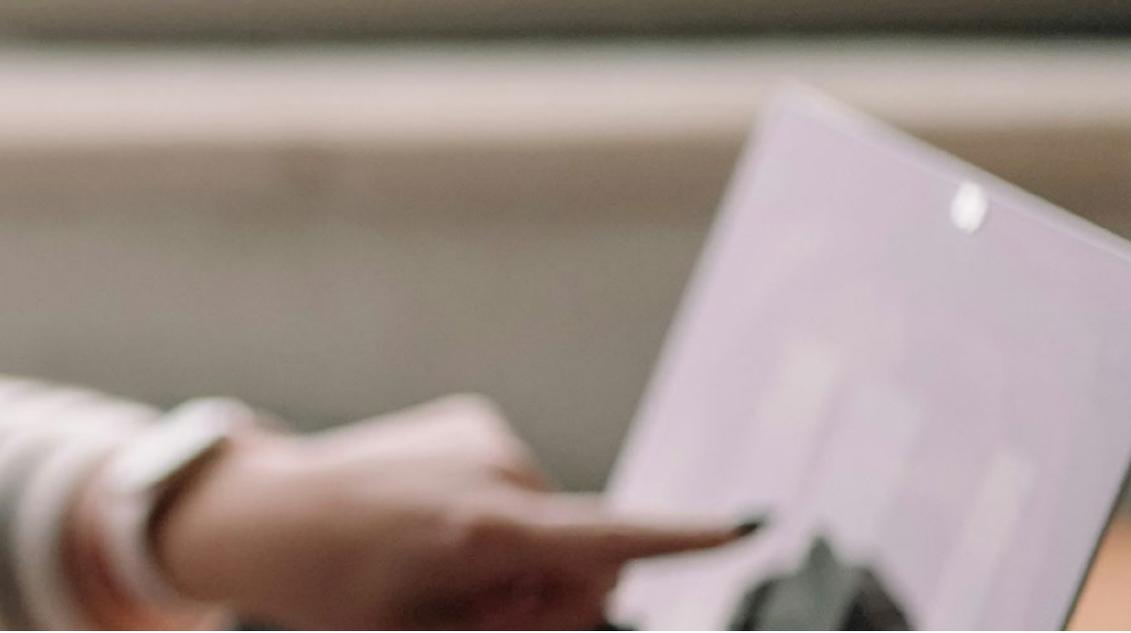
- Durante 2023 se firmaron 5.423 contratos fijos, de los cuales 1.280 son conversiones de contrato de eventual a fijo.
- La plantilla de Iberia cuenta con medidas de conciliación y beneficios sociales que están por encima del Estatuto de los Trabajadores.
- Iberia cumple y supera el mínimo marcado por 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.

8.6. De aquí a 2030, 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 la web de IAG¹.
- 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.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



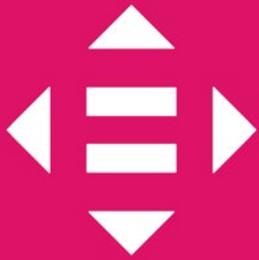
ODS9, industria, innovación e infraestructura.

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.
- 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.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ODS10, reducción de las desigualdades.

Metra 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.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



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 cápita 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.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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 reducir las emisiones en 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 2030, 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 medioambiente / 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 medioambiente" 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.



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.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



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.





Indicadores clave.



Desempeño financiero.

Resultados económicos del año 2024.

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 1.027 millones de euros en 2024, lo que supone un aumento de 87 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo antes de partidas excepcionales del 13,6 %.

Valor económico directo generado (M de €)	2024	2023
Ingresos de explotación recurrentes	6.705	6.413
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	6.705	6.413
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	(*)	(*)

Valor económico directo generado (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	3.225	1.131	2.231	119
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	3.225	1.131	2.231	119

Valor económico distribuido (M de €)	2024	2023
Gastos de operaciones	6.372	6.025
Incluyendo no recurrentes	6.372	6.025
Gasto total de salarios y beneficios de empleados	979	1.171
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	25	48
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	195	253
Tasas Aeroportuarias o de Navegación	405	358
Impuestos Liquidados	968	1.082
Inversiones comunitarias	0	0

Nota.

* 2,1 millones € recibidos de subvenciones oficiales a la formación. 0,6 millones € recibidos como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. 4,8 millones € de deducciones de I+D+I.

Valor económico distribuido (M de €)	España	Resto Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	926	12	40	1
Gastos operaciones (incluyendo no recurrentes)	5.161	292	889	30

Evolución de los principales indicadores de actividad	2024	% 2024 vs 2023
Pasajeros – Kilómetro – Transportado [PKT - Demanda] (millones)	71.756	15,00 %
Asiento – Kilómetro – Ofertados [AKO - Oferta] (millones)	81.726	14,00 %
Tonelada – Kilómetro – Transportada [TKT - Demanda] (millones)	1.254	16,00 %



Investigación, desarrollo y actividades de innovación.

Iberia sigue apostando por la inversión en 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 2024 una deducción fiscal de 4,8 millones de euros para el Impuesto sobre Sociedades a aplicar en el ejercicio fiscal 2023.

En cuanto a la financiación pública, se encuentran ahora mismo en periodo de evaluación por el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI), perteneciente al Ministerio de Ciencia e Innovación los siguientes proyectos:

- **SOLDADURA TIG.** Nuevo Centro de soldadura de álabes (Blades y Vanes) en HPC para motores aéreos V2500. IBERIA realizará la implementación, homologación y testeo de un nuevo centro de soldadura tipo TIG para la reparación de álabes del compresor de alta (HPC) de los motores de avión última generación V2500. Se ofrecerá así un servicio añadido de mantenimiento de estos motores en interno completamente novedoso a las distintas aerolíneas que operan en España, Europa y resto del mundo.
- **EQUILIBRADORAS.** Nuevas equilibradoras para reparación de motores aéreos de última generación GTF PW1100. El objetivo principal de este proyecto será equipar al taller de motores con dos sistemas innovadores de equilibradoras, una vertical y otra horizontal, que permitan realizar las tareas de *Balancing* en diferentes secciones de motores aeroespaciales. No solo convencionales como ocurre ahora, si no también en los de última generación (GTF o LEAP).
- **INDEP.** Desarrollo de una nueva Plataforma Interna para Desarrolladores (IDP) de aplicaciones aeroespaciales mediante el uso de *Backstage*, con el objetivo de aumentar la eficiencia y productividad de los equipos de desarrollo y reducir su carga cognitiva.

Además, en este periodo, el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI) también ha certificado la finalización de los proyectos:

- **TOLERANCIAS.** Diseño y desarrollo de soluciones de ajuste, equilibrado y mecanizado para el mantenimiento de motores 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", 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*).

Por otro lado, compañía está comprometida con el cuidado del medioambiente y por ello desarrolla iniciativas que tienen por objetivo reducir su impacto medioambiental. En este sentido, ha presentado determinadas inversiones en eficiencia energética para su verificación y obtención de un **Certificado de Ahorro Energético (CAE)**, a través del procedimiento establecido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

El CAE es un instrumento que permite monetizar los ahorros energéticos, recuperando parte del coste de las inversiones en eficiencia energética, que en el ejercicio 2024 han permitido ahorrar más de 200 GWh.

Iberia ha realizado otras inversiones de renovación de iluminación en hangares por iluminación LED, la sustitución de máquinas en el área de operaciones de mantenimiento y reparación de aeronaves (MRO), así como la incorporación de nueva flota de aviones más modernos y eficientes.

De igual manera, a lo largo de 2024 se han seguido incorporando vehículos de tierra electrificados para cumplir con su compromiso de ahorro energético y la reducción de emisiones.



Dimensión de Gobernanza.

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: seis 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 dos, mujeres.

	Hombres	Mujeres	Total
Consejo de Administración de IAG	6	5	11
Consejo de Administración de Iberia	7	2	9

	Consejeros Ejecutivos	Consejeros no ejecutivos	Total
Consejo de Administración de IAG	5	6	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	8	3	11
Comité de Dirección de Iberia	6	2	8



Dimensión social.

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 2024¹.

Desglose de la plantilla por colectivos

Tierra Nacional	6.971
Pilotos	1.464
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.691
Tierra Extranjero	205
Total general	12.331

Desglose de la plantilla por área de negocio	Tierra	Vuelo	Total general
Corporativa	385		385
Transporte Aéreo	2.237	5.155	7.392
Aeropuerto y Carga ²	2.380		2.380
Mantenimiento	2.174		2.174
Total general	7.176	5.155	12.331

Evolución de la plantilla	2021	2022	2023	2024
	15.543	16.988	18.434	12.331

1

Las siguientes tablas muestran datos de plantilla de media a lo largo del año 2024.

2

Con fecha 16 de mayo de 2024, se formaliza la escritura de segregación, mediante la cual, Iberia transfiere en bloque, por sucesión universal, a South la rama de negocio de servicios de *handling* (Aeropuerto y Carga), así como todos los elementos patrimoniales (activos y pasivos) y trabajadores afectos y vinculados a la misma, con efectos contables retroactivos desde el 1 de enero de 2024. En esa misma fecha de escritura, se formaliza el cambio de denominación social y queda inscrita en el Registro Mercantil con fecha de efectos 16 de mayo de 2024.

3

Durante 2024 se firmaron 838 contratos fijos, de los cuales 191 son conversiones de contrato de eventual a fijo.

4

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



Plantilla por tipo de contrato³

Fijo tiempo Parcial	665
Fijo discontinuo	316
Fijo a tiempo completo	10.752
Eventual	598
Total general	12.331

Diversidad de la plantilla por sexo y grupo laboral

	Mujeres		Hombres		Total general	
Alta Dirección	16	37 %	27	63 %	43	0 %
Grupo superior de gestores y técnicos	510	49 %	523	51 %	1.033	8 %
Cuerpo General Administrativos	1.246	70 %	529	30 %	1.775	14 %
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	76	3 %	2.493	97 %	2.569	21 %
Servicios Auxiliares	133	9 %	1.278	91 %	1.411	11 %
Otros	152	44 %	193	56 %	345	3 %
Total colectivo de tierra	2.133	30 %	5.043	70 %	7.176	58 %
Pilotos	96	7 %	1.369	93 %	1.464	12 %
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	2.460	67 %	1.230	33 %	3.691	30 %
Total colectivo de vuelo	2.556	50 %	2.599	50 %	5.155	42 %
Total general	4.689	38 %	7.642	62 %	12.331	100 %

Diversidad de la plantilla por edad

Menos de 20	3
20-29	1.578
30-39	2.406
40-49	2.945
50-54	2.233
55-59	1.955
Más de 60	1.211
Total general	12.331

Diversidad en puestos de gestión⁴

	Mujeres	Hombres	Total
Presidente	0	1	1
Comité Dirección	2	5	7
Director	16	24	40
Senior Manager	16	30	46
Manager M1	59	63	122
Manager M2	38	73	111
Especialistas	128	148	276
Total	259	344	603

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 (Tierra, Tripulantes Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros).

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.

Diferencia salarial promedio mujeres/hombres¹

Senior Manager	-4,86 %
Manager M1	-4,30 %
Manager M2	-4,57 %
Especialistas	1,95 %

Afiliación sindical²

Pilotos	100 %
Tripulantes Cabina Pasajeros	31,20 %
Tierra	48,59 %

Conciliación.

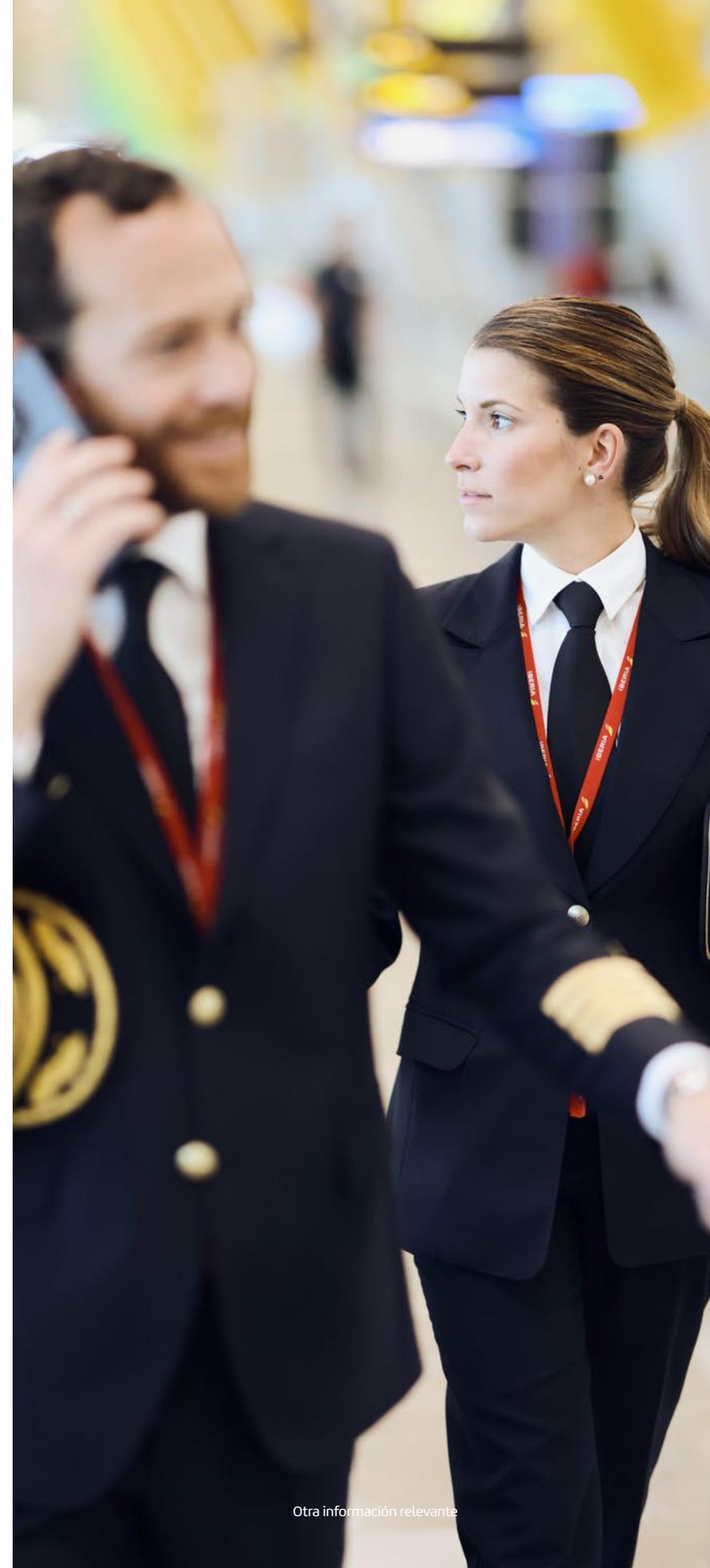
Nº trabajadores acogidos a reducción de jornada por guarda legal en 2024	Femenino	Masculino	Total
Vuelo	756	378	1.134
Pilotos	20	177	197
Tripulantes Cabina Pasajeros	736	201	937
Tierra	61	65	126
Total general	817	443	1.260

1

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

2

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





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 (hasta el 16 mayo 2024) 3 comités + 1 Comité Intercentros (desde 16 de mayo 2024)		
Nº de delegados de prevención laboral	80 (hasta el 16 de mayo 2024) 43+6 Comité intercentros (desde 16 mayo)		
% de los trabajadores representados en comités	100 %		
Tasa de absentismo por accidentes laborales	0,4 % Total Iberia	0,45 % Tierra	0,3 % Vuelo
Tasa de siniestralidad 2024 vs 2023	-55 %	-53 %	-32 %
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>	17.674	9.825
Número de accidentes muy graves (*)	1	0
Número de accidentes graves (*)	0	1
Número de accidentes leves (*)	535	635

Formación en Prevención de Riesgos Laborales	Tierra	Vuelo
Número de cursos impartidos	17.731	2.970
Número de alumnos	13.272	2.514

Nota.

* Accidentes con baja laboral.

Formación.

Durante 2024, en las áreas de formación se ha puesto el foco en la modernización, transformación del área y nuevos contenidos enfocados en:

- Tecnología y automatización, destacando la implantación de un nuevo sistema de gestión de formación y la puesta en marcha de la aplicación de firmas digitales para gran parte de la formación presencial de la compañía.
- Transformación de metodologías formativas y formas de hacer, para adaptar la formación a las nuevas formas de aprendizaje participativo y más experiencial.
- Desarrollo de contenidos e impartición interna de la formación.
- Impulso del conocimiento de compañía, habilidades y contenidos *online*.

Promedio de horas de formación por grupos y áreas laborales

Pilotos	71
Tripulantes Cabina Pasajeros	40
Corporativa (incluye Mantenimiento de línea Aérea)	58
Mantenimiento (MRO)	47
581.105 horas totales de formación a personas trabajadoras de IB	
25 % de formación <i>online</i>	





Dimensión ambiental.

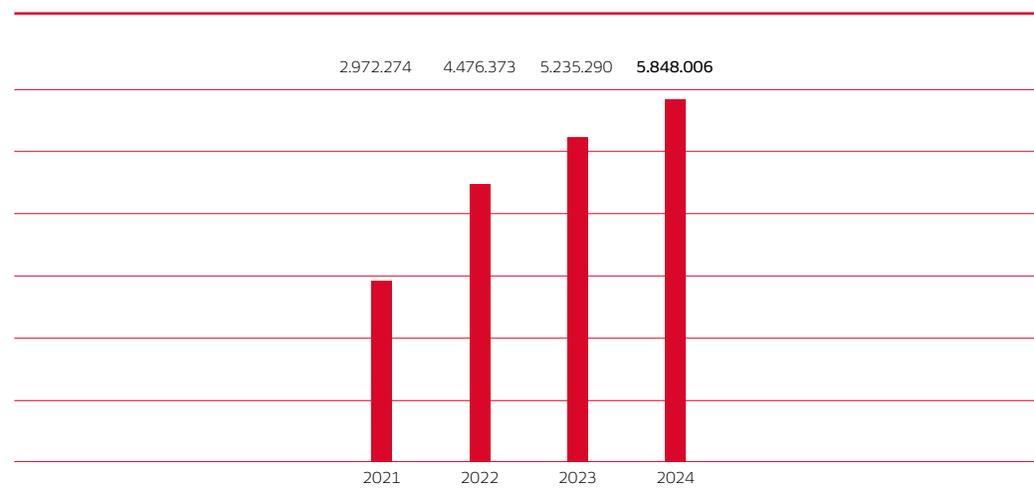
Emisiones Total Iberia.

— Alcance 1.

Emisiones directas generadas por toda la operativa de Iberia (Iberia e Iberia Express) en 2024. 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)



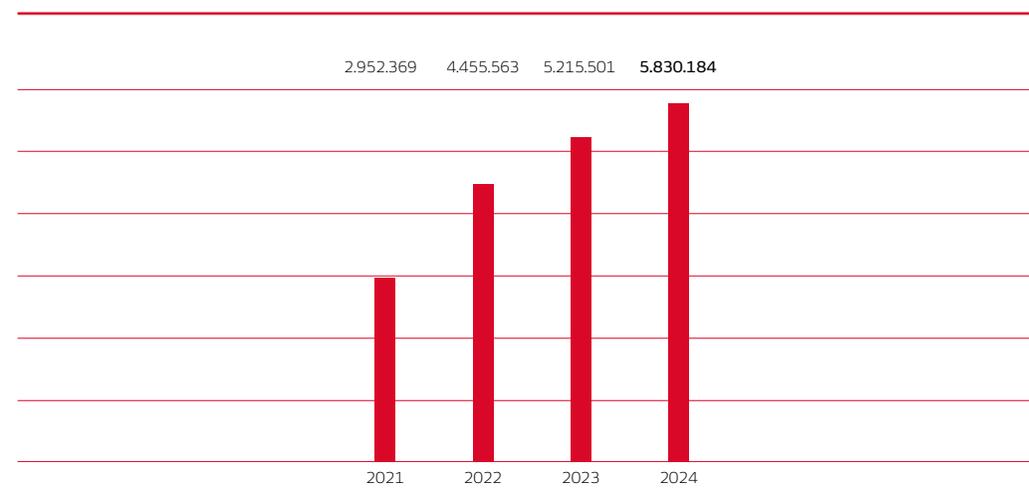
Emisiones Vuelo Iberia.

— Alcance 1.

En 2024, 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 412.305 t CO2, que formarían parte del alcance 3 de emisiones vuelo de Iberia.

Scope 1 vuelo (Tn CO2)

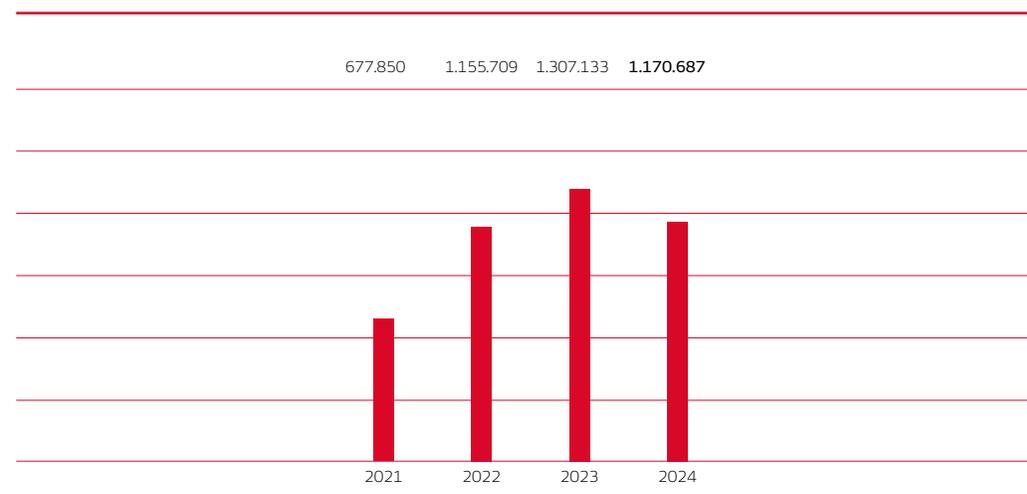


Régimen Europeo de Comercio de Emisiones.

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)



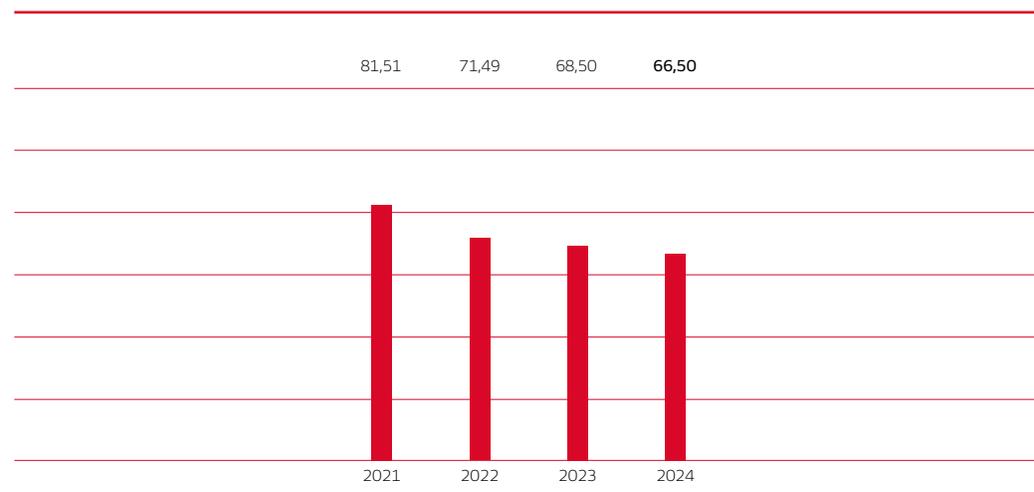
Otros indicadores operaciones vuelo.

— 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.

La evolución de la eficiencia por pasajero obedece a unos coeficientes de ocupación mucho más bajos por el impacto que la COVID-19 tuvo en el sector en 2020 a una recuperación paulatina de la demanda en los siguientes años. En 2022 se recuperaron 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.

Intensidad operaciones vuelo (grCO2/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 <i>standars</i> NOx	2021	2022	2023	2024
CAEP 4	100 %	100 %	100 %	100 %
CAEP 6	87 %	88 %	90 %	90 %
CAEP 8	43 %	50 %	58 %	55 %

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.

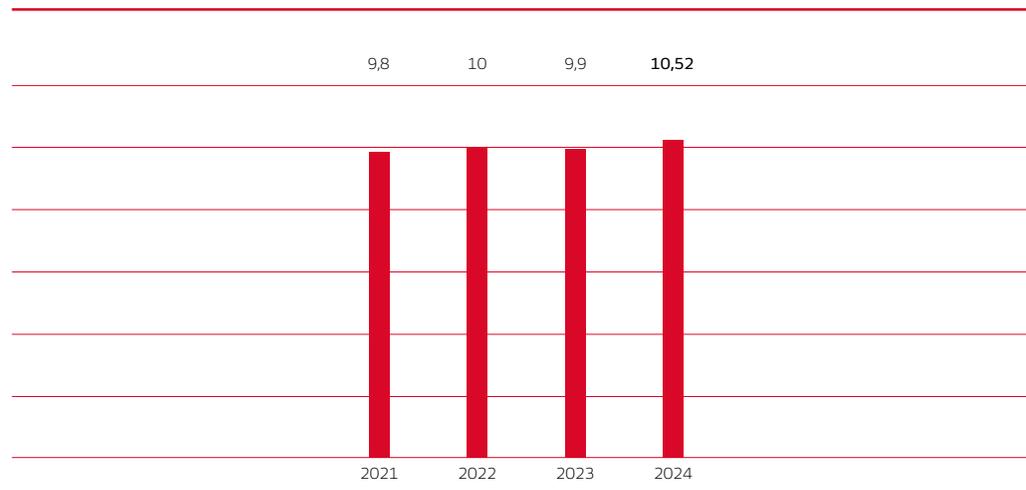
Cumplimiento capítulos ruido OACI	2021	2022	2023	2024
Chapter 3	100 %	100 %	100 %	100 %
Chapter 4	100 %	100 %	100 %	100 %
Chapter 14	46 %	49 %	55 %	55 %

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



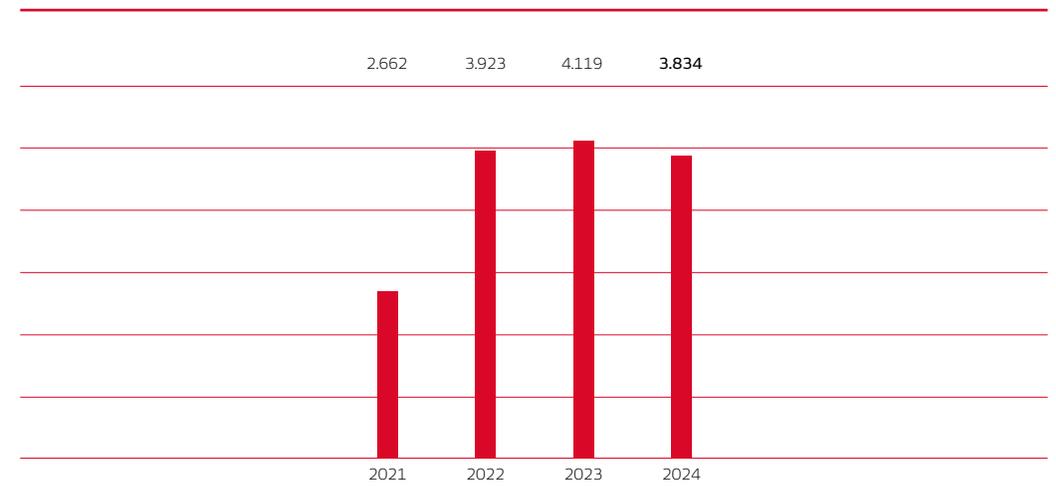
— Alcance 3.

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 del proceso de recogida selectiva, del total de las 3.834 toneladas de residuos de cabina generados en 2024, las 94 toneladas de residuos de vidrio fueron gestionadas y recicladas en su totalidad; del resto, 3.740 toneladas, el 47 % fueron reciclados. Debido a las restricciones normativas que presentan los residuos internacionales, actualmente no es posible reciclar los residuos de esta tipología.

Residuos vuelo (Tn)

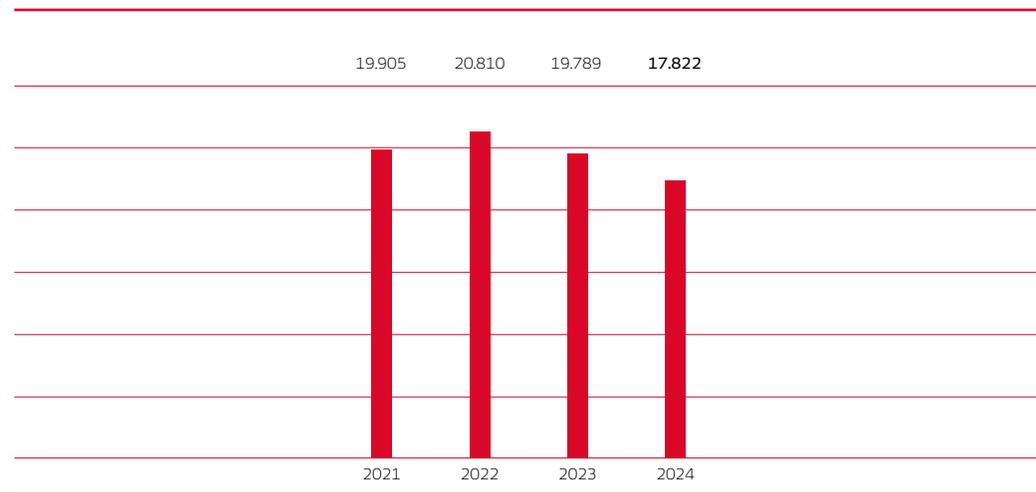


Emisiones tierra.

— Alcance 1.

Estas emisiones derivan del uso de calderas y grupos electrógenos de gasóleo y gas natural; además de las emisiones producidas por los vehículos de gasóleo, diésel y gasolina. Estas emisiones consisten principalmente en CO2, pero también se recogen dentro del indicador de CO2 equivalente otros gases de efecto invernadero, como el metano (CH4) y los óxidos de nitrógeno (NOx), los cuales tienen impacto en la calidad de aire de ciudades y aeropuertos, que es donde tiene lugar esta actividad.

Scope 1 Tierra (Tn CO2 eq)

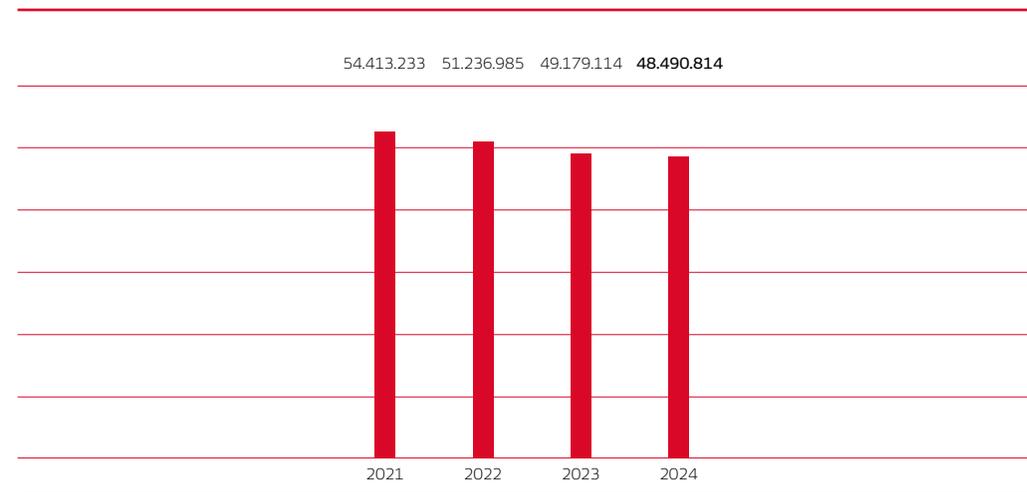


— Alcance 2.

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

La energía eléctrica que se consume en las instalaciones de Iberia es 100 % de origen renovable.

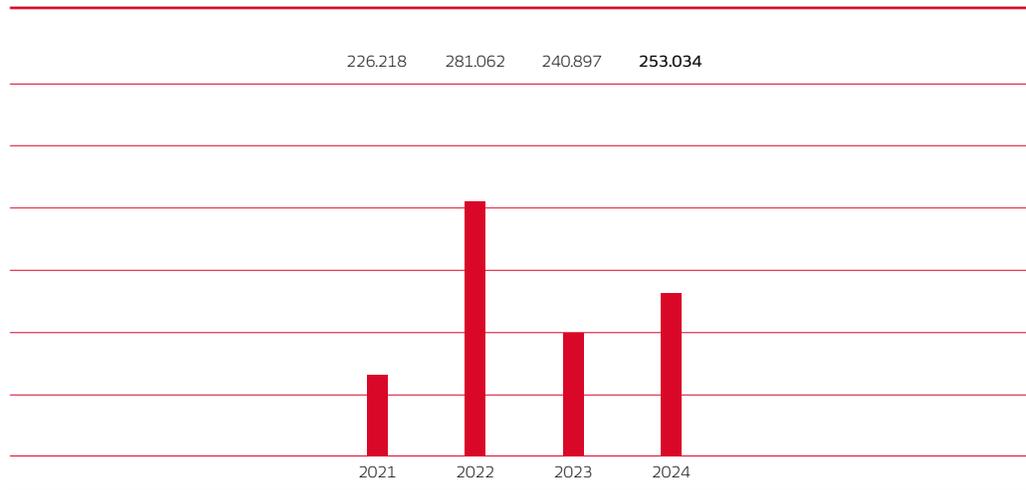
Consumo de energía eléctrica (KWh)



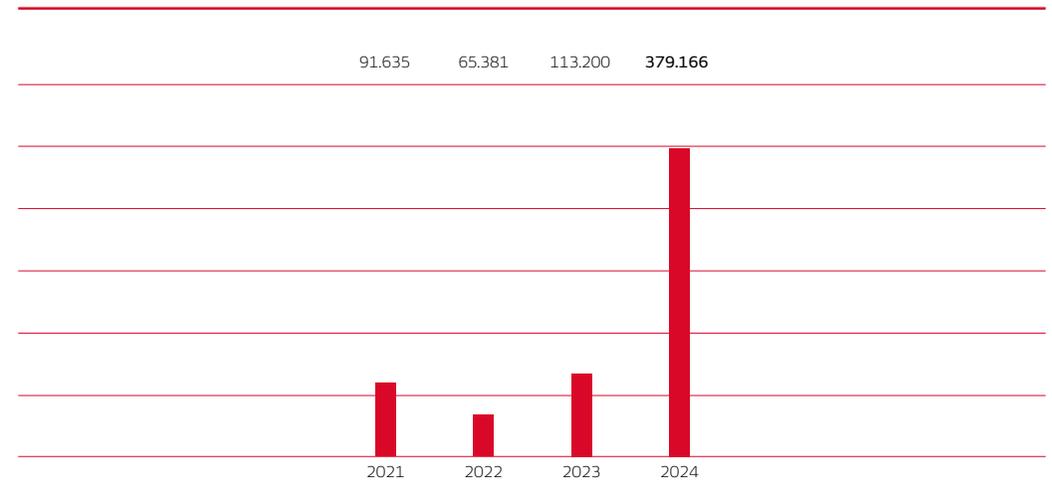
— Alcance 3.

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.

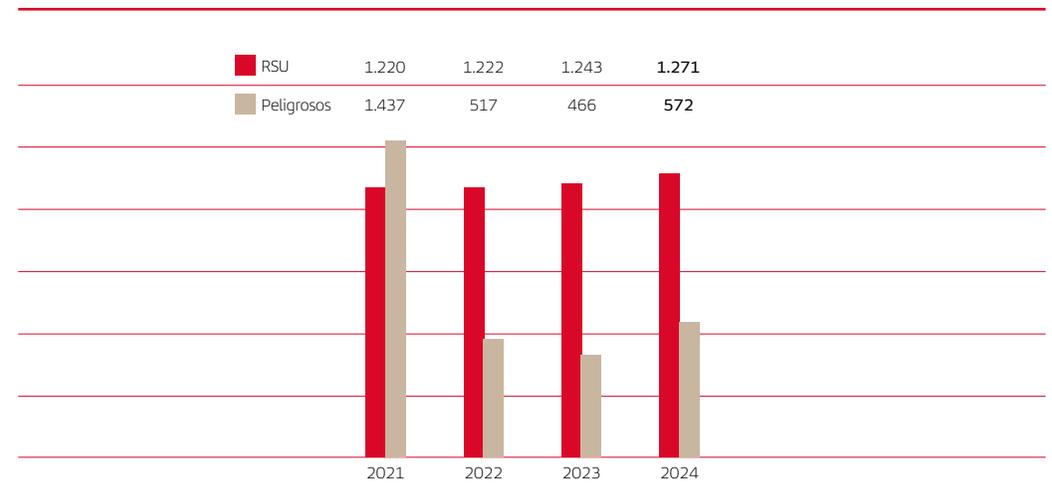
Consumo de agua (m3)



Aguas residuales (m3)



Residuos RSU y peligrosos (Tn)



Referencias TCFD.

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, tras el análisis realizado por Iberia en 2022 (a lo largo de 2025 IAG va a realizar un nuevo análisis de riesgos para actualizar los resultados del informe de 2022).

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. EU <i>Fit for 55</i> .	Estrategia para reducir el impacto de los picos de precio del combustible, los precios del carbono en la flota, y la planificación financiera. Definición de una estrategia de sostenibilidad ambiciosa que permita la descarbonización de la actividad.
	Falta de infraestructura o apoyo político para los SAF.	Apoyar la implementación de políticas que fomenten la producción y consumo de SAF, y definir una estrategia de consumo de SAF en regiones donde existe una política de apoyo.
Riesgo tecnológico	Insuficiencia de combustible sostenible (SAF).	Asegurar acuerdos de SAF, y tomar decisiones en proyectos en etapa inicial cuando sea relevante.
Riesgo reputacional	Estigmatización del sector aéreo.	Continuar contribuyendo a los objetivos incluidos en la estrategia climática, y aumentar las comunicaciones con clientes en este sentido. Fortalecer el ejercicio de transparencia sobre información no financiera.
Riesgos físicos agudos	Aumento de la severidad y la frecuencia de eventos climáticos extremos.	Procesos de resiliencia operativa existentes.
	Impacto del clima en las operaciones.	Procesos de resiliencia operativa existentes.
	Resiliencia de riesgos agudos.	Se revisará la planificación de la red de destinos, y la posibilidad de implementar activos móviles en diferentes ubicaciones.
Riesgos físicos crónicos	Cambio en los patrones de viento y tormentas de viento.	Procesos de resiliencia operativa existentes, y revisión de los planes de vuelo existentes.
	Aumento del nivel del mar.	Análisis de destinos e instalaciones potencialmente afectados.
	Reducción de los vuelos a destinos crónicamente afectados.	Se revisará la planificación de la red de destinos.
	Mayor frecuencia y persistencia de las sequías.	Procesos de resiliencia operativa existentes y revisión de la planificación de la red de destinos.

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

TCFD

Oportunidad

Oportunidades:
fuentes de energía

Uso de energías que generen menos emisiones.

Oportunidades:
tecnología

Aeronaves de nueva generación.

Electricidad e hidrógeno verde.

Oportunidades:
productos y servicios

Cambios en las preferencias del consumidor.

Oportunidades:
resiliencia

Participación en programas de investigación.

Renovación de flotas.

Single European Sky (SES).

Oportunidades:
mercado

Diversificación de abastecimiento de SAF.

Financiación de la transición verde.

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.

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 aerolínea *low cost* es una compañía aérea de bajo coste, 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: Es el principal término que utiliza la industria de la aviación para describir un combustible de aviación no convencional (no derivado de fósiles). SAF es el término preferido por la IATA para este tipo de combustible, aunque, en general, también se pueden utilizar otros términos como combustible alternativo sostenible, combustible de aviación alternativo sostenible, combustible de aviación renovable o biojet.

Por “biocombustibles” se entienden generalmente los combustibles producidos a partir de recursos biológicos (materia vegetal o animal). Sin embargo, la tecnología actual permite producir combustible a partir de otras fuentes alternativas, incluidos recursos no biológicos; por consiguiente, se utiliza el término genérico de SAF. Las características químicas y físicas de los SAF son prácticamente idénticas a las de los combustibles de aviación convencionales, se pueden mezclar de forma segura con estos últimos en proporciones variables utilizando la misma infraestructura de suministro y no requieren ninguna adaptación de las aeronaves ni de los motores. Los combustibles con estas propiedades se denominan “drop-in” (es decir, combustibles que se pueden incorporar automáticamente a los sistemas de repostaje existentes de los aeropuertos). Esta definición está disponible en el sitio web de la IATA.

Las materias primas de estos combustibles, actualmente materiales de desecho como el aceite de cocina usado, absorben CO₂ en su ciclo de crecimiento y luego este carbono se recicla en combustible y se emite durante el vuelo. El SAF genera niveles similares de dióxido de carbono que los combustibles de aviación convencionales durante la fase de combustión, pero el dióxido de carbono generado ya forma parte del ciclo del carbono y no se extrae del suelo específicamente para fabricar combustible de aviación. Esto quiere decir que el uso de SAF da como resultado una reducción de las emisiones de carbono a lo largo del ciclo de vida del combustible en comparación con el combustible para aviones convencional.

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 Sostenibilidad *dos mil veinticuatro*

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
www.madrenohaymasqueuna.com
T. 678 859 957

Hecho en España
con materiales 100 % reciclados
y reciclables

Todos los derechos reservados
©Iberia 2025

Conectando
experiencia
cambiamos
el mundo

IBERIA 

Informe Sostenibilidad
dos mil veinticuatro