





# Junta General de Accionistas



## Ejercicio 2003 /

### ► Objetivos Cumplidos

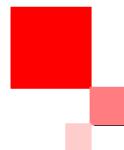
Dividendo:

25%

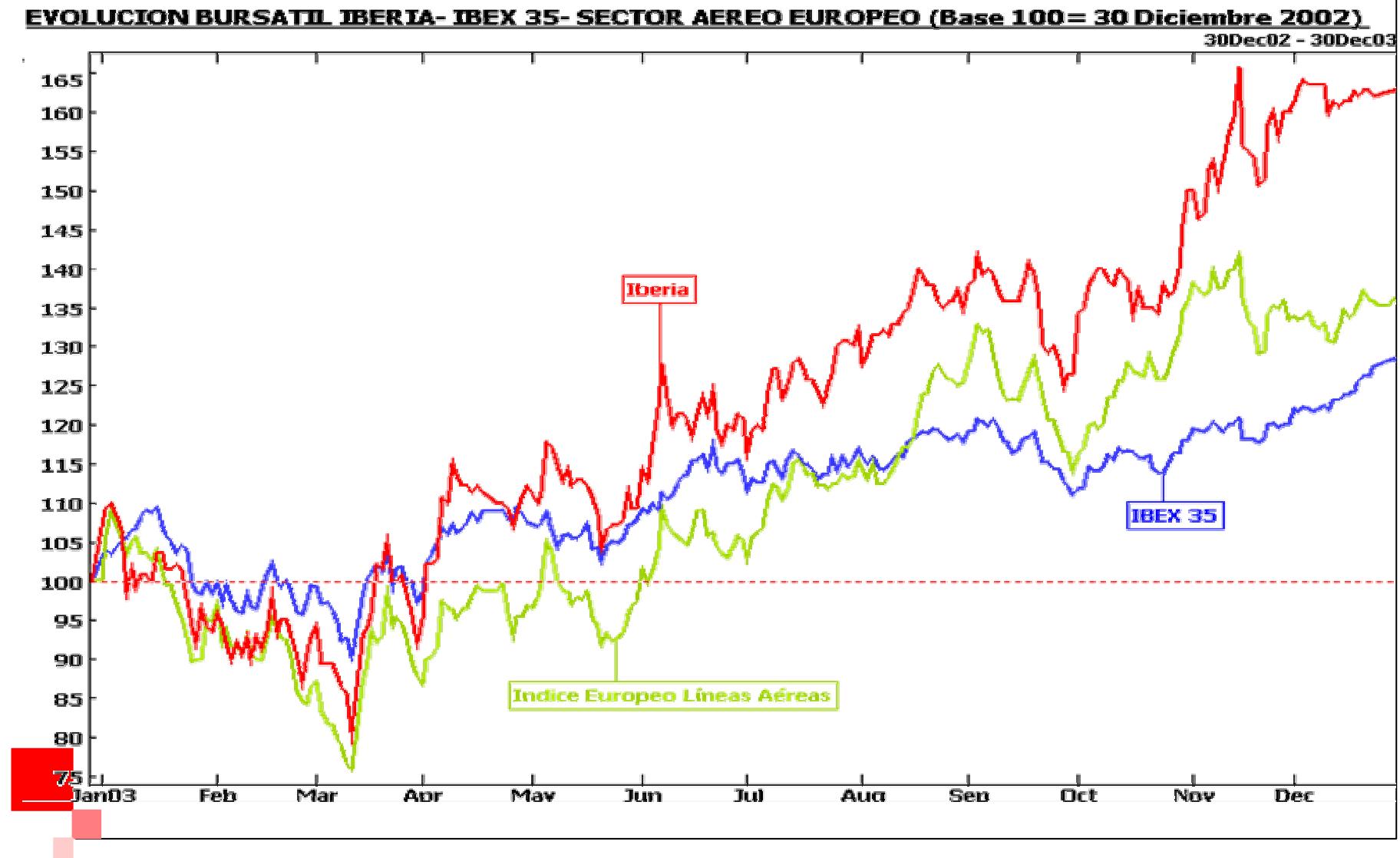
del resultado

Incremento de  
la cotización

+ 63%



## Evolución de la cotización

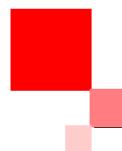


◆ Año 2003



►►► En Ejercicio difícil para las  
compañías aéreas tradicionales //

Resultado Neto satisfactorio  
145,9 millones de euros



## ◆ Entorno muy difícil para todas las compañías

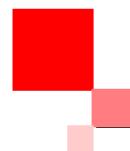
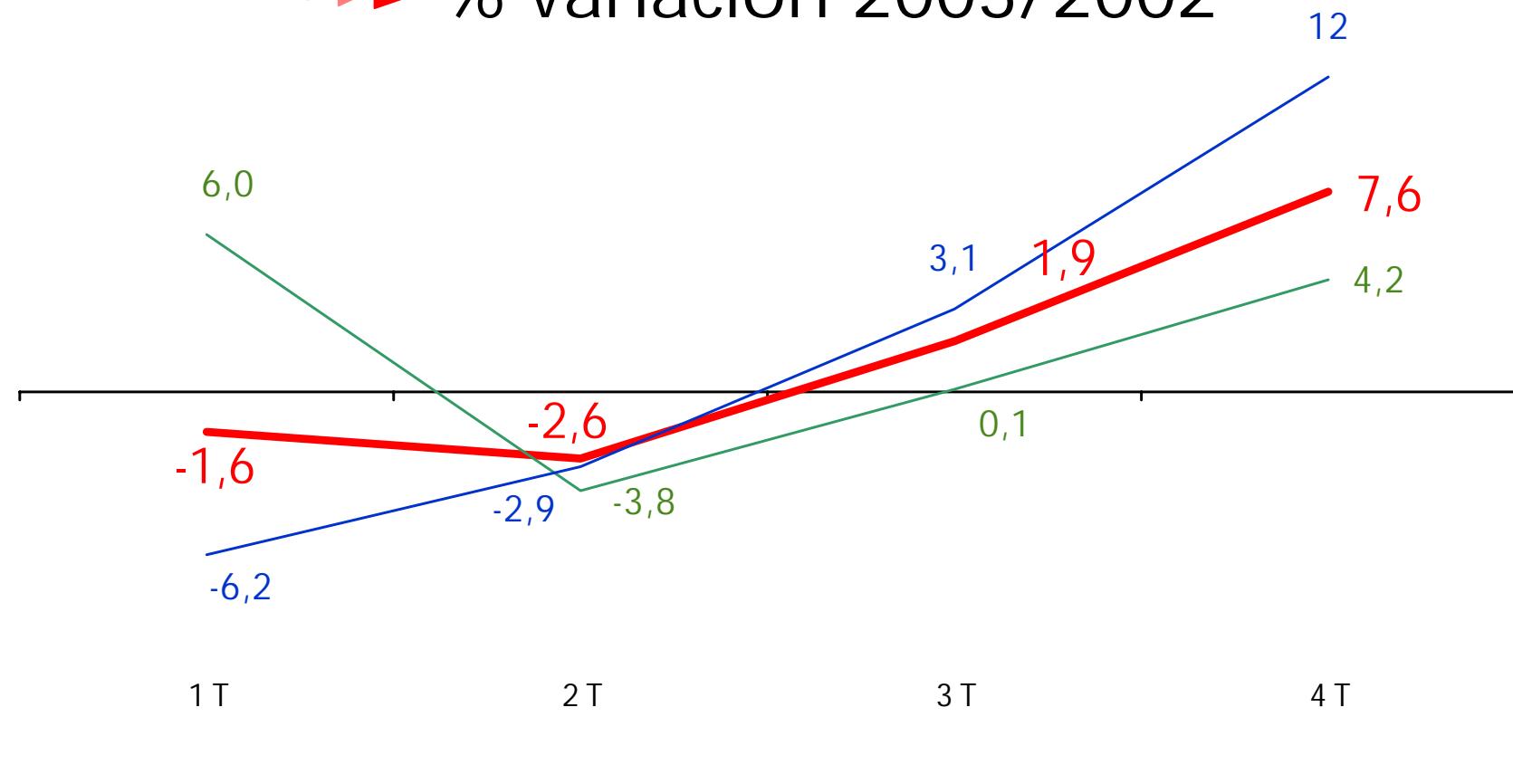
- ▶▶▶ Debilidad económica
- ▶▶▶ Guerra
- ▶▶▶ Sobrecapacidad
- ▶▶▶ SARS

## ◆ Y especialmente para las compañías tradicionales

- ▶▶▶ Crecimiento acelerado de los OBC
- ▶▶▶ Fuerte deterioro estructural de los ingresos unitarios
- ▶▶▶ Aumento de la competencia de las compañías de red

# Adaptación de la capacidad a los mercados

►►► % variación 2003/2002



# Ajuste de la capacidad

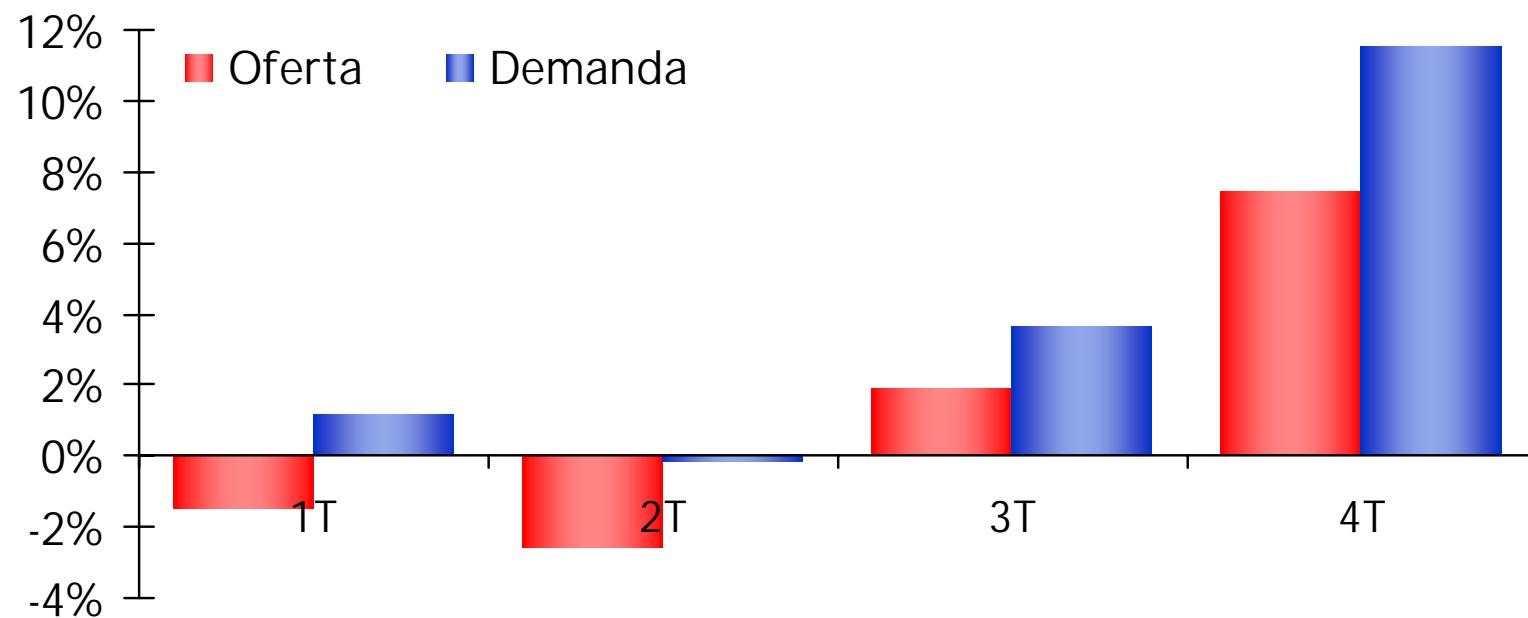
Load  
factor

+1,9

+1,8

+1,4

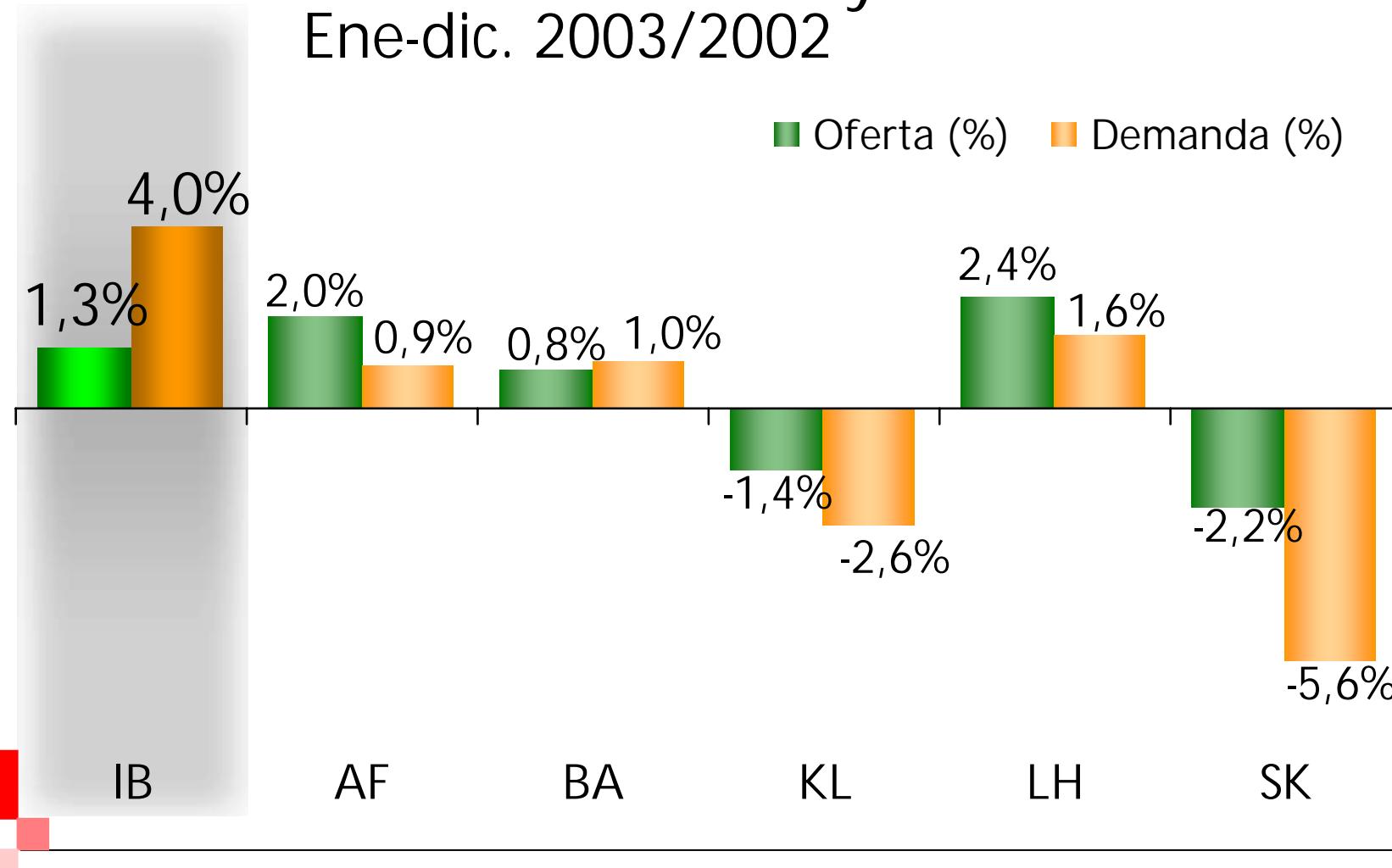
+2,7



Load factor 2003: 75% Récord histórico

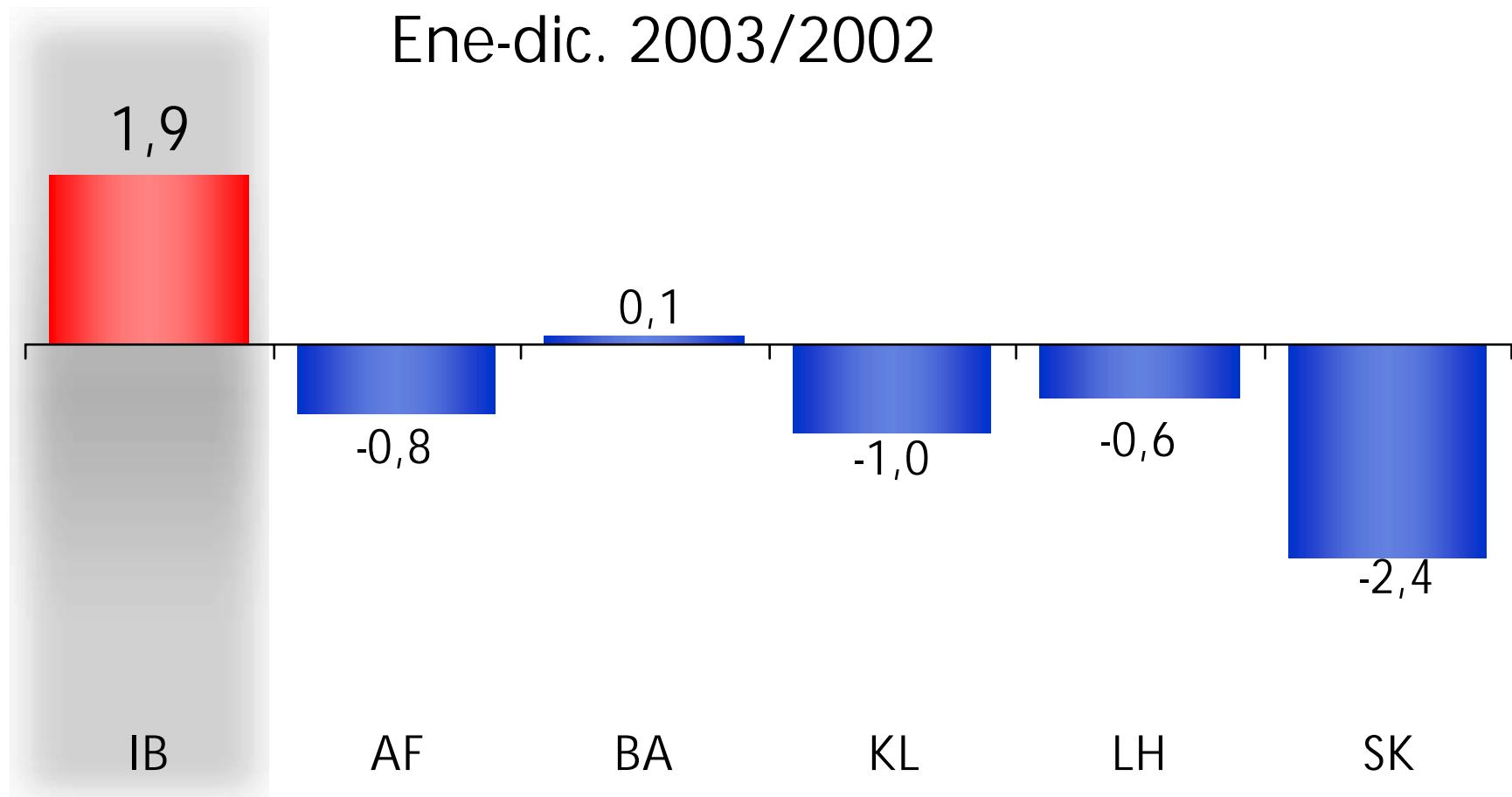
## ◆ Estadística de tráfico de las principales compañías europeas

### ►►► Variación Oferta y demanda Ene-dic. 2003/2002

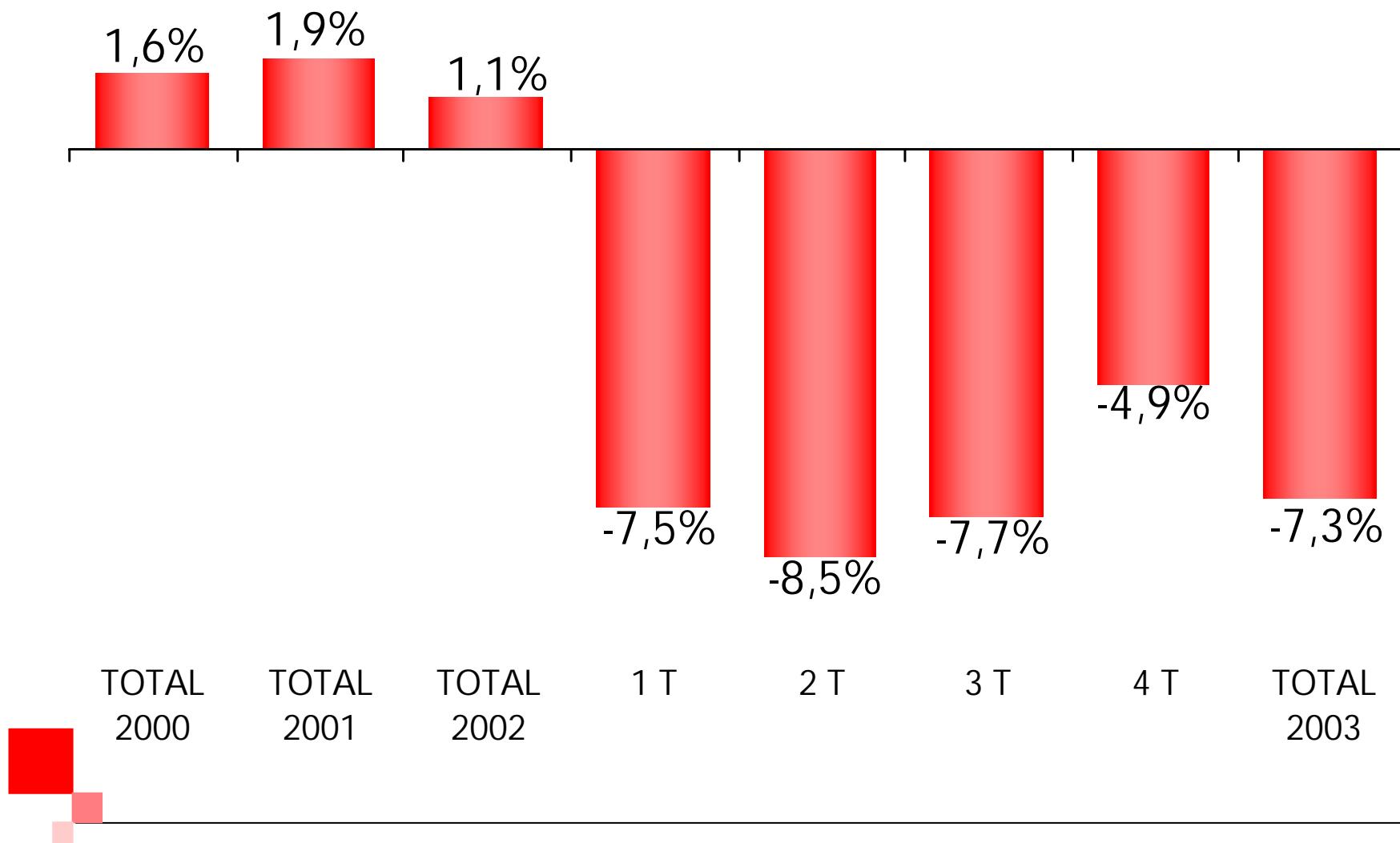




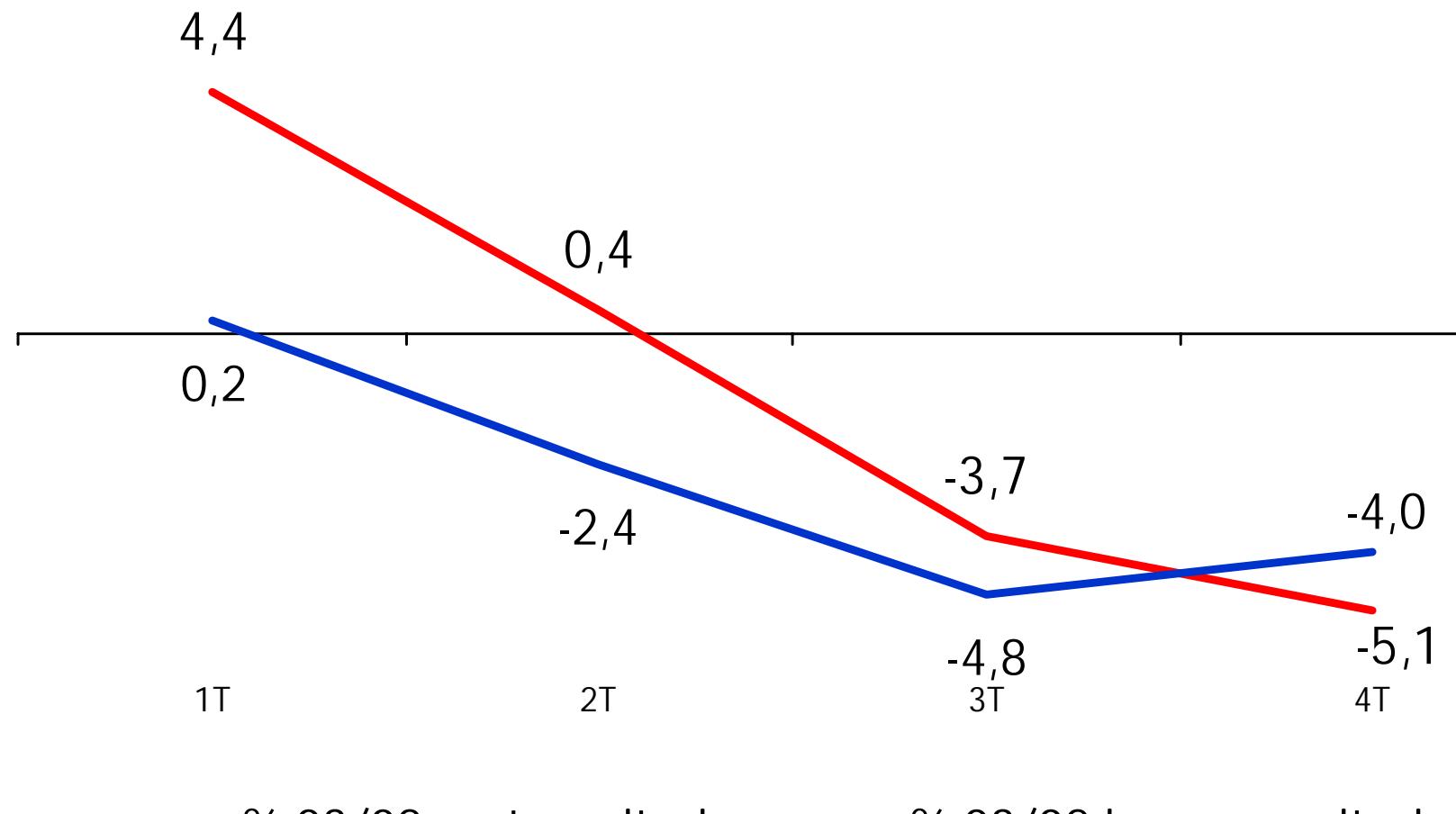
## ► Variación Load Factor Ene-dic. 2003/2002



# Evolución Yield



# Evolución de ingresos y costes unitarios



# ◆ Plan de mejora global de la calidad

- ▶▶▶ Puntualidad
- ▶▶▶ Formación del personal
- ▶▶▶ Implementación CRM
- ▶▶▶ Centro de atención al cliente
- ▶▶▶ Mejora de Serviberia y Página Web
- ▶▶▶ Auto-facturación
- ▶▶▶ Billete electrónico
- ▶▶▶ Mejoras programa Iberia.Plus



## Mejora de la puntualidad

►►► Puntualidad IB

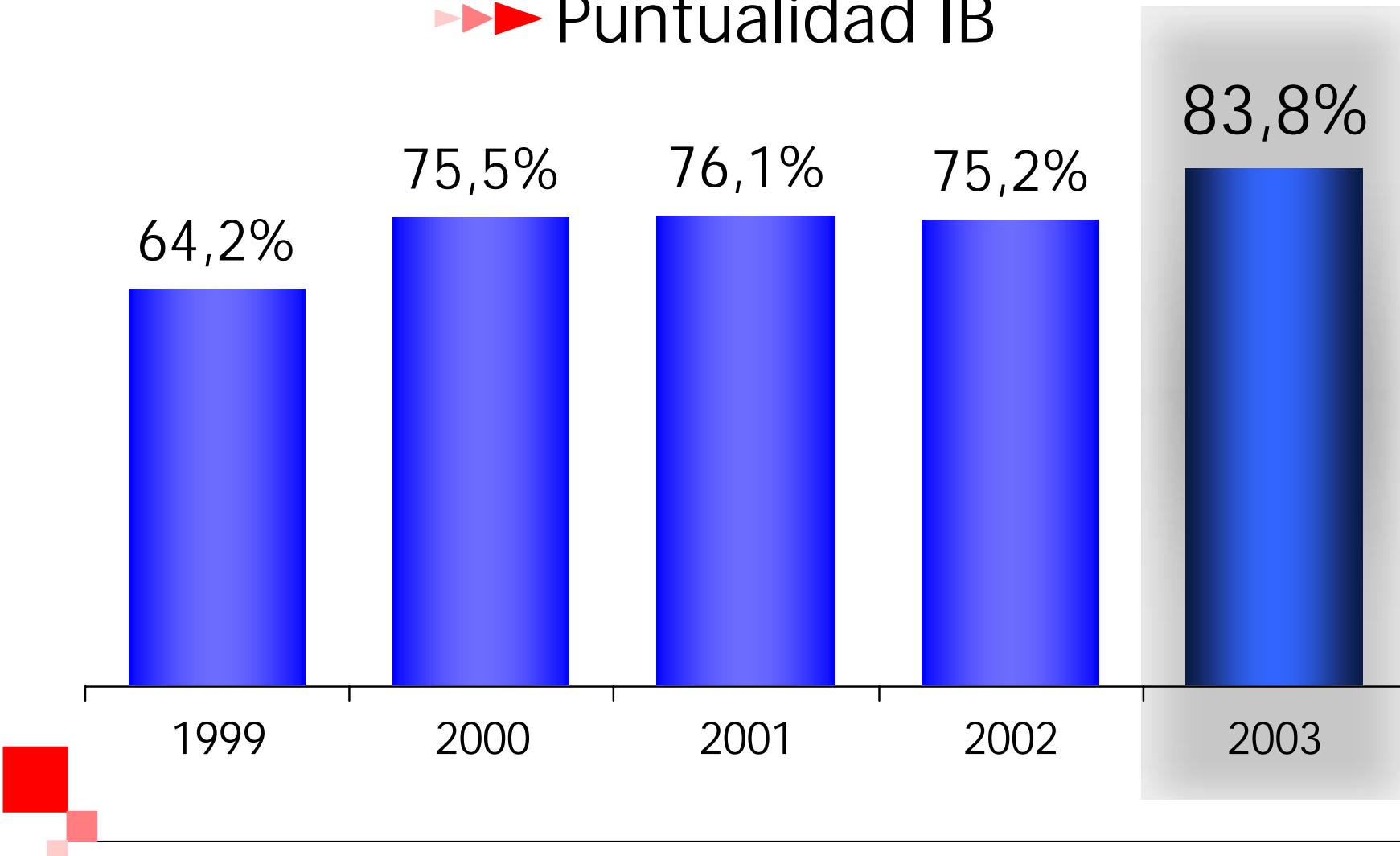
64,2%

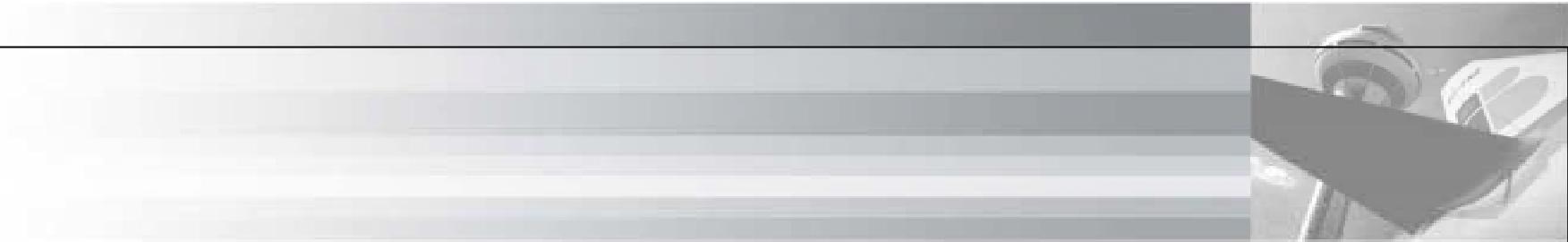
75,5%

76,1%

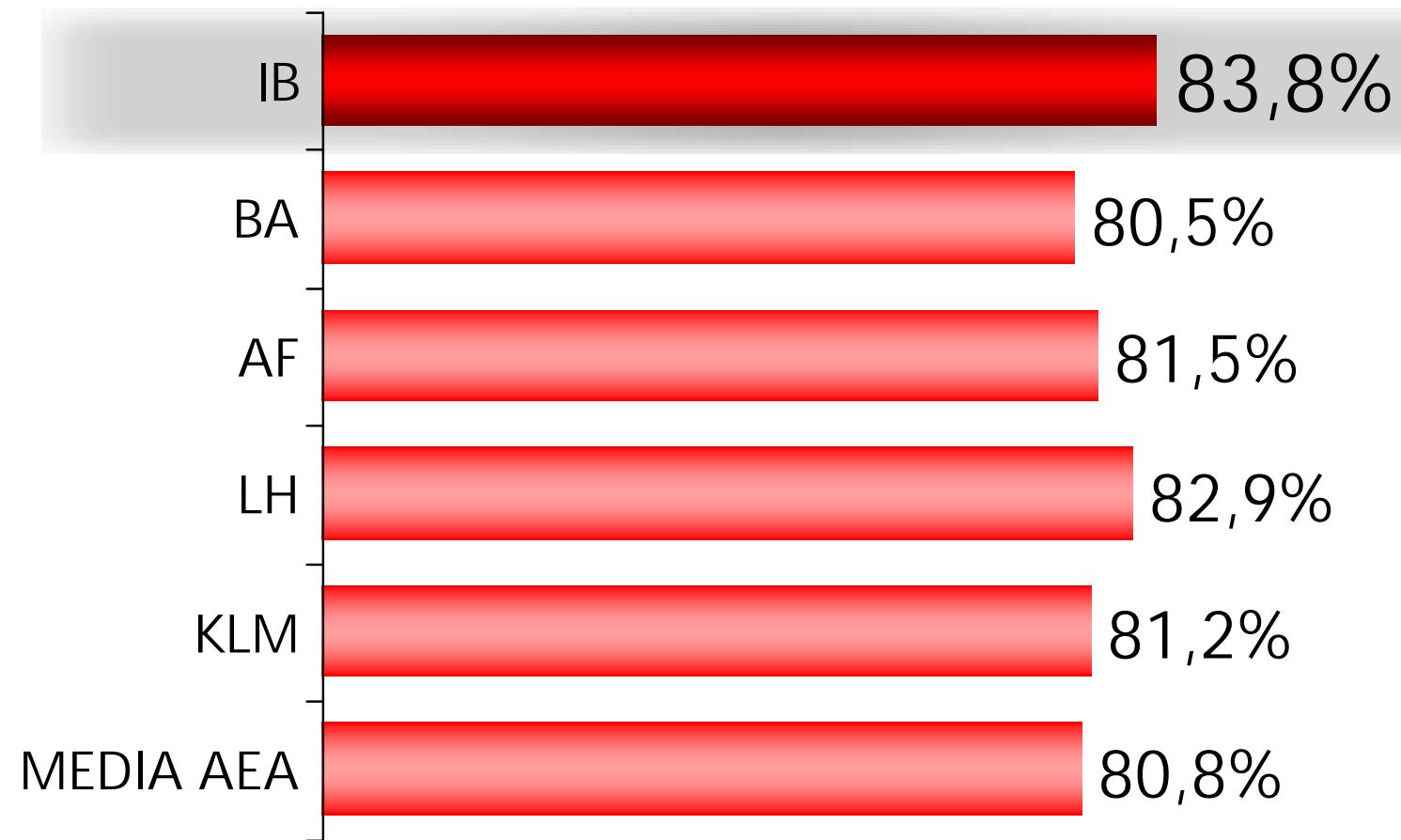
75,2%

83,8%



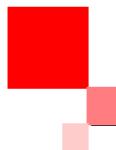


## ►►► Puntualidad AEA 2003



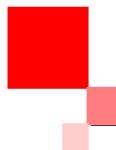
## ◆ Nuevas tecnologías dirigidas al cliente

- ▶▶▶ CRM: personalización del servicio
- ▶▶▶ CAC: Gestión con el cliente centralizada e integrada
- ▶▶▶ Billete electrónico: 3,4 mill. de billetes emitidos en 2003



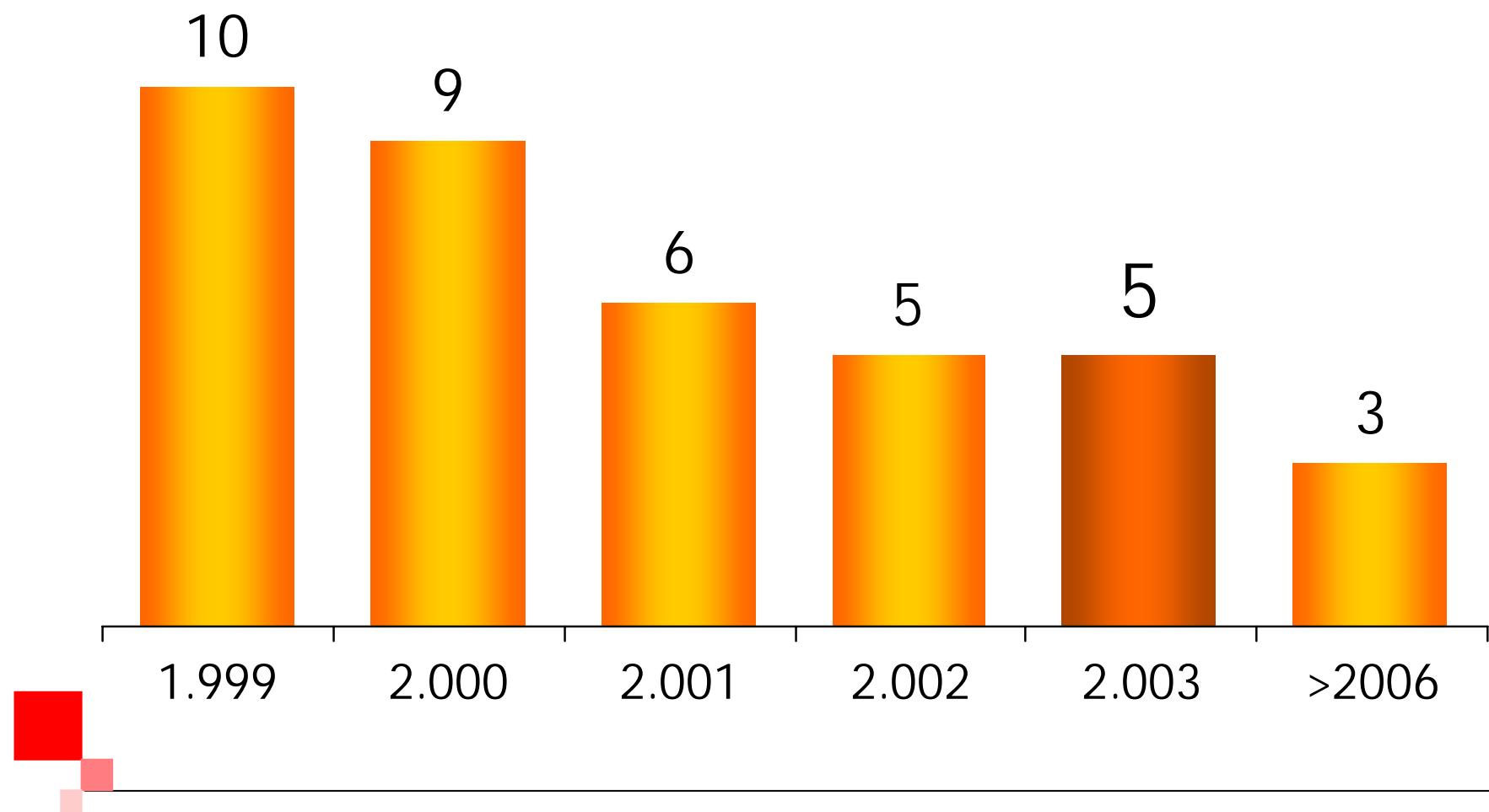
## Alianza BA/IB

- ▶▶▶ Diciembre 2003: aprobación de la Antitrust Immunity por la Comisión Europea
- ▶▶▶ Ambito de las actuaciones:
  - ▶▶ Coordinación de las estrategias comerciales y de producción
  - ▶▶ Utilización de mecanismos de cooperación económica
  - ▶▶ Rutas entre Reino Unido y España



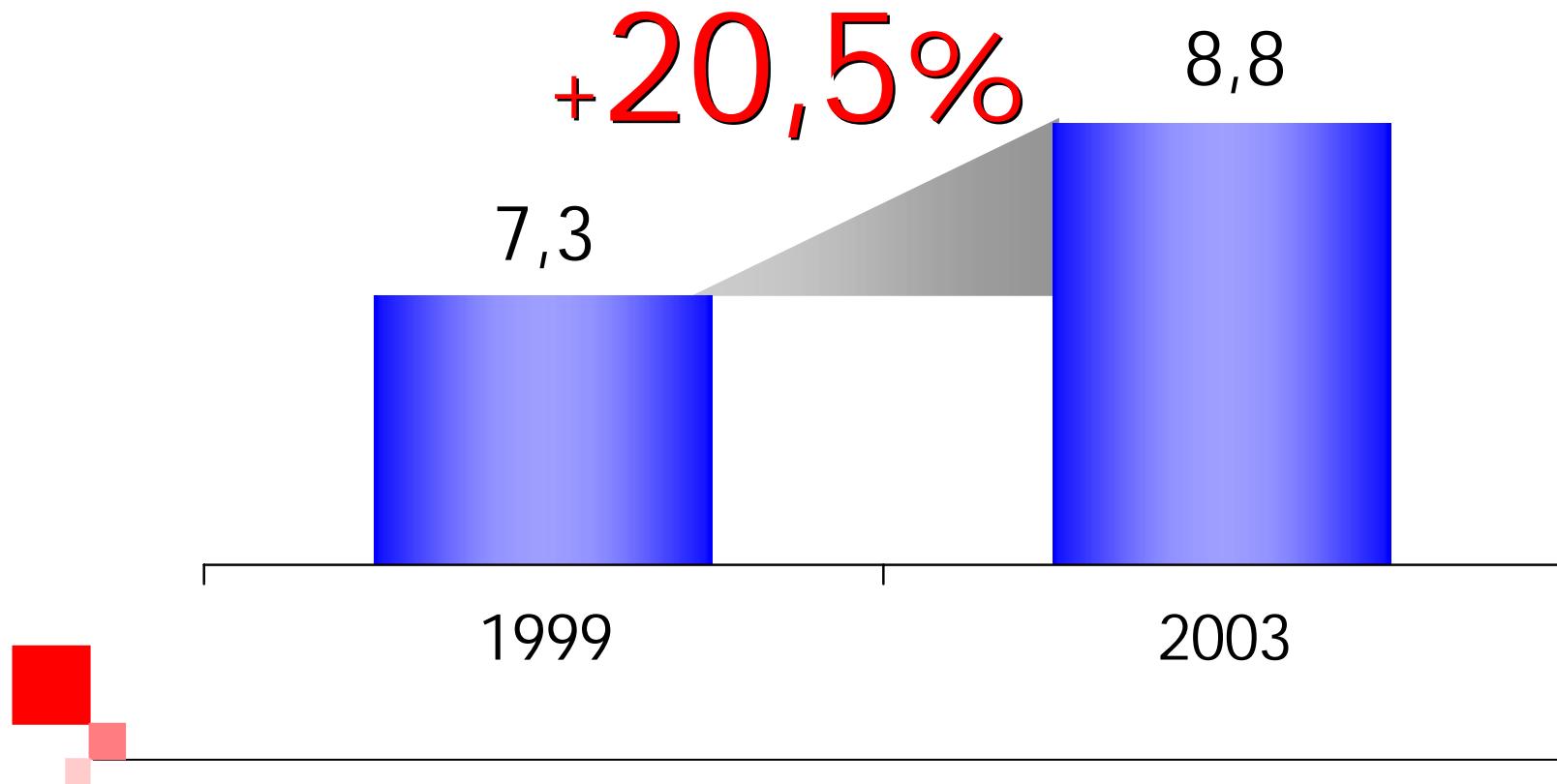
## Renovación de flota

►►► Familias de aviones

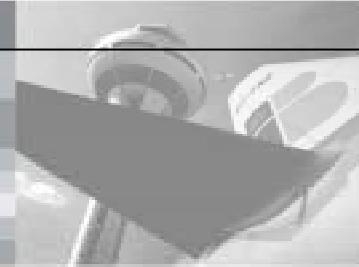


## Utilización de Flota

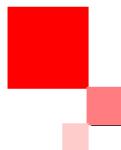
►► Horas bloque/día



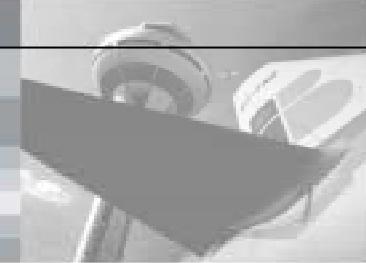
## ◆ Ejes básicos Plan Director



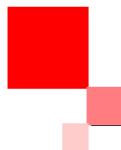
- ▶▶▶ Productividad
- ▶▶▶ Nuevo modelo de servicio a bordo
- ▶▶▶ Costes comerciales
- ▶▶▶ Gastos generales



## ◆ Mejorar la productividad



- ➡➡➡ Objetivo irrenunciable
- ➡➡➡ Necesario para asegurar nuestra competitividad y desarrollo futuro
- ➡➡➡ Primera prioridad en 2004 y 2005



## Ejes básicos Plan Director

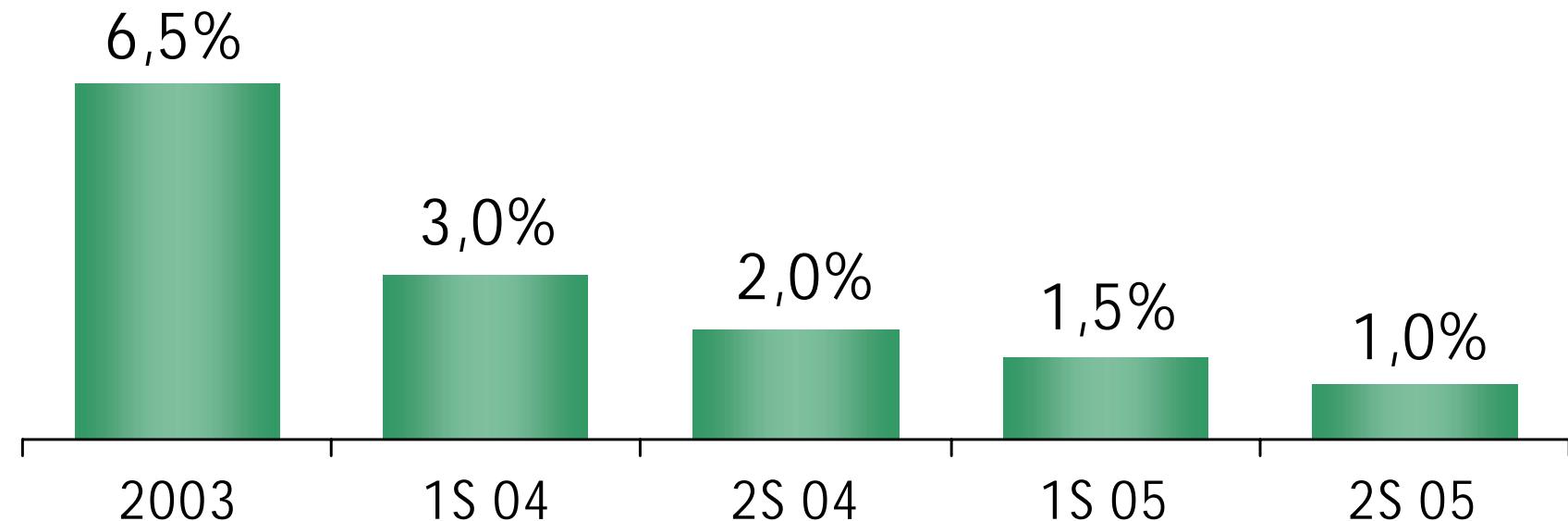
- ▶▶▶ Productividad
- ▶▶▶ Nuevo modelo de servicio a bordo
- ▶▶▶ Costes comerciales
- ▶▶▶ Gastos generales



Reducción en 2005 de costes unitarios en términos reales  
**20%**

# ◆ Reducción de comisiones en España

## ► Comisión básica

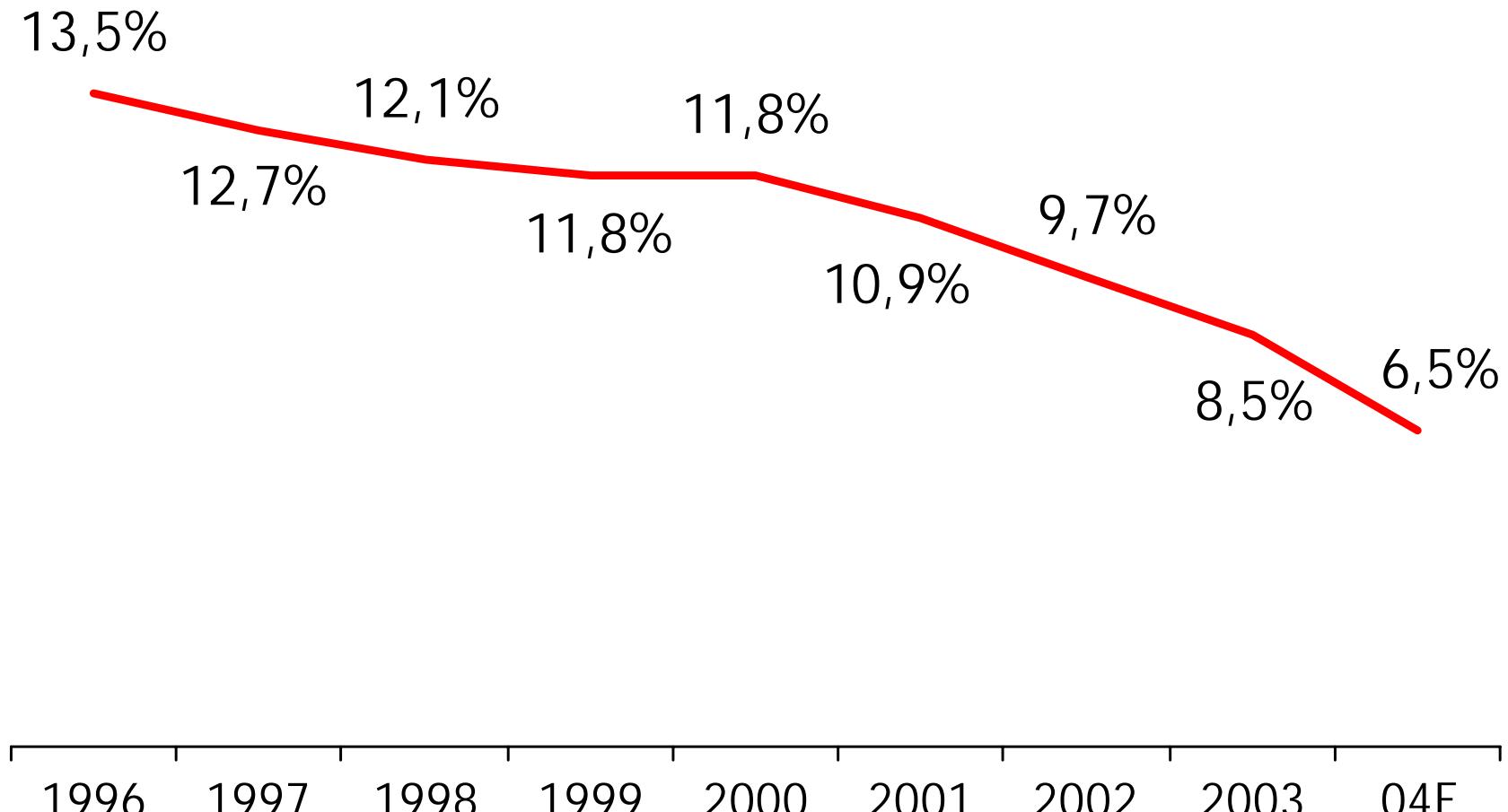


## ► Incentivo variable

►► Mantenimiento de los mismos niveles que en 2003



## Evolución costes comerciales netos



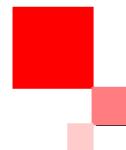
# ◆ Nuevo modelo de servicio a bordo

## Razones

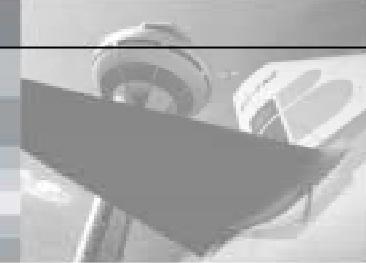
- ▶▶ Mejorar nuestro servicio en las clases de negocio
- ▶▶ Adaptar el servicio en turista al nuevo entorno competitivo

## Objetivos

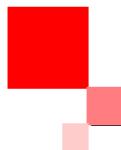
- ▶▶ Mejorar la calidad de nuestro servicio
- ▶▶ El cliente sólo paga por lo que consume
- ▶▶ Reducción de costes



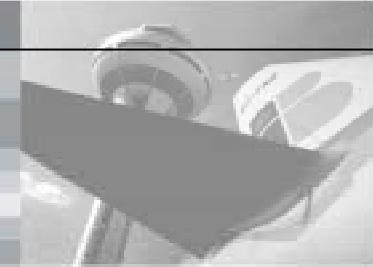
## ◆ Mejorar la productividad



- ➡➡➡ Objetivo irrenunciable
- ➡➡➡ Necesario para asegurar nuestra competitividad y desarrollo futuro
- ➡➡➡ Primera prioridad en 2004 y 2005

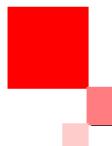


## ◆ Reducción de gastos generales



### Plan PROICO

- ➡ 888 programas de reducción de gastos
- ➡ 133 Mill. euros de ahorros (+23% s/objetivo)



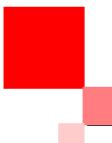
## Ejercicio 2003

Mill. euros

---

►► Resultado de explotación	160,7
<hr/>	
►► Resultado neto	145,9

---

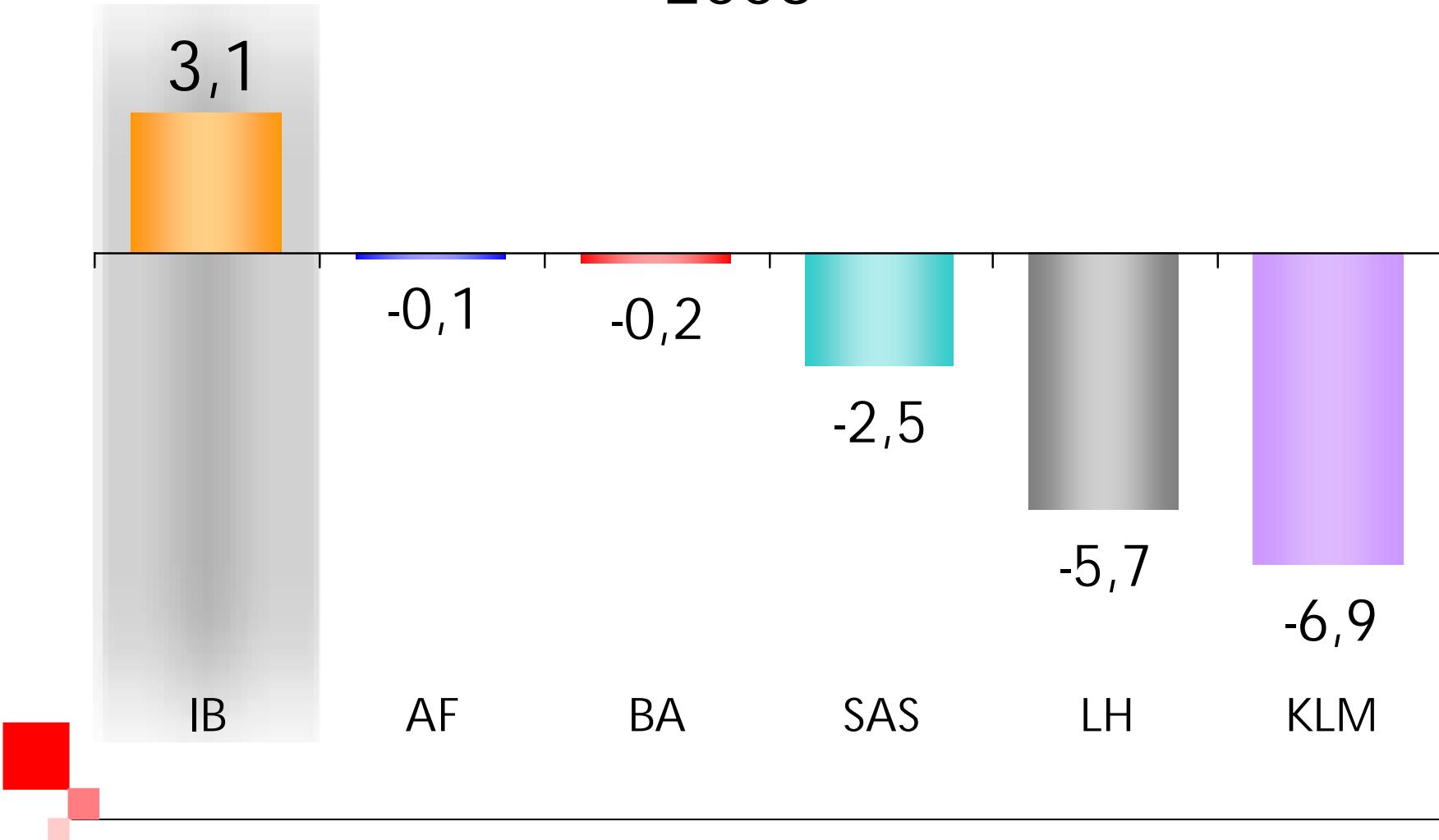




# Rentabilidad compañías europeas

## Resultado Neto/Ingresos

►► 2003

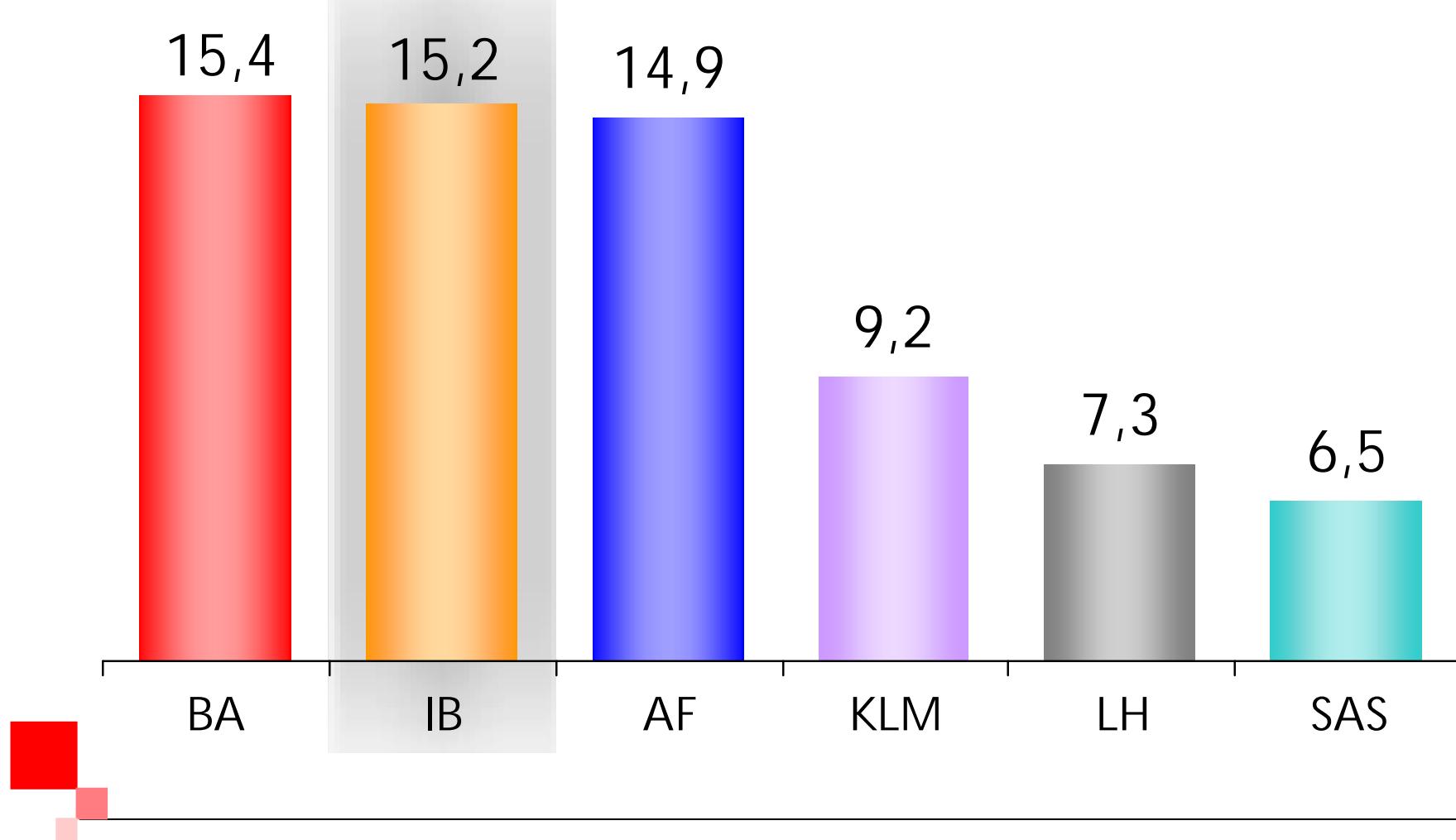


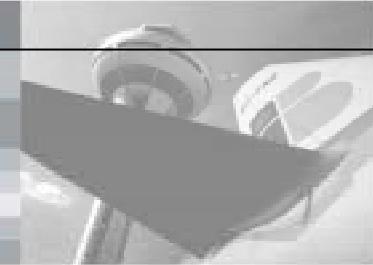


# Rentabilidad compañías europeas

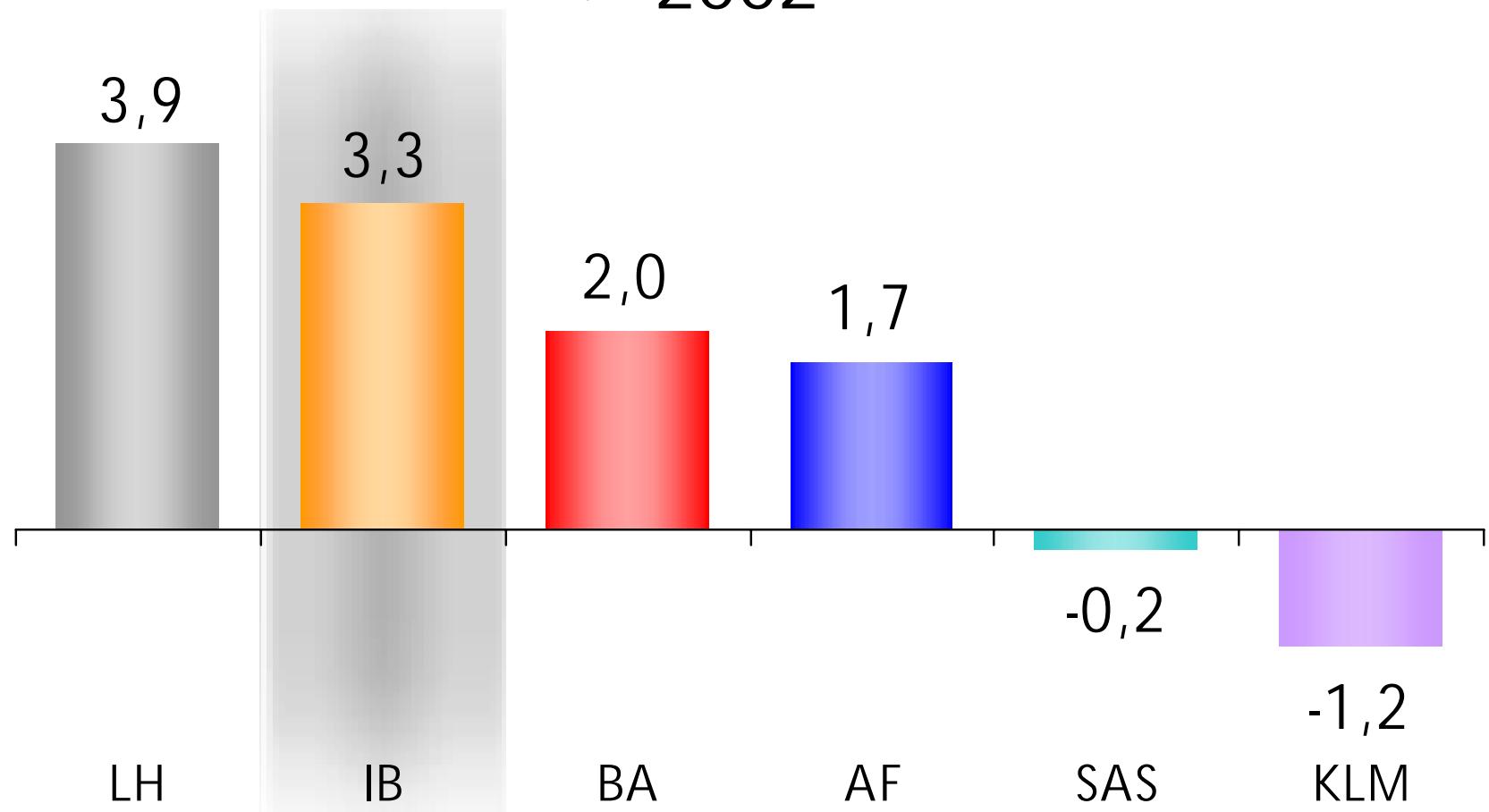
% EBITDAR/Ingresos

►► 2003



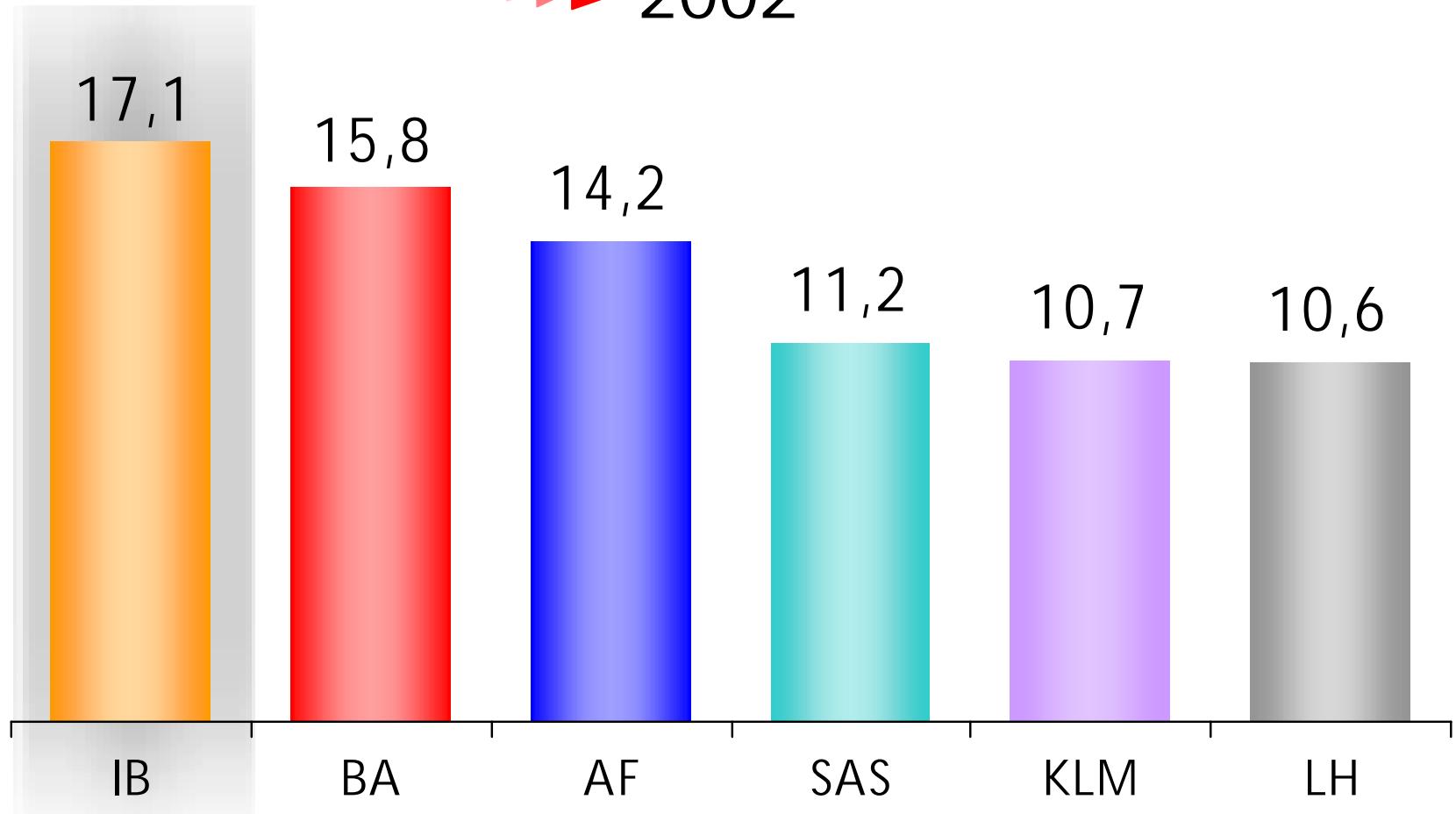


➡➡➡ 2002



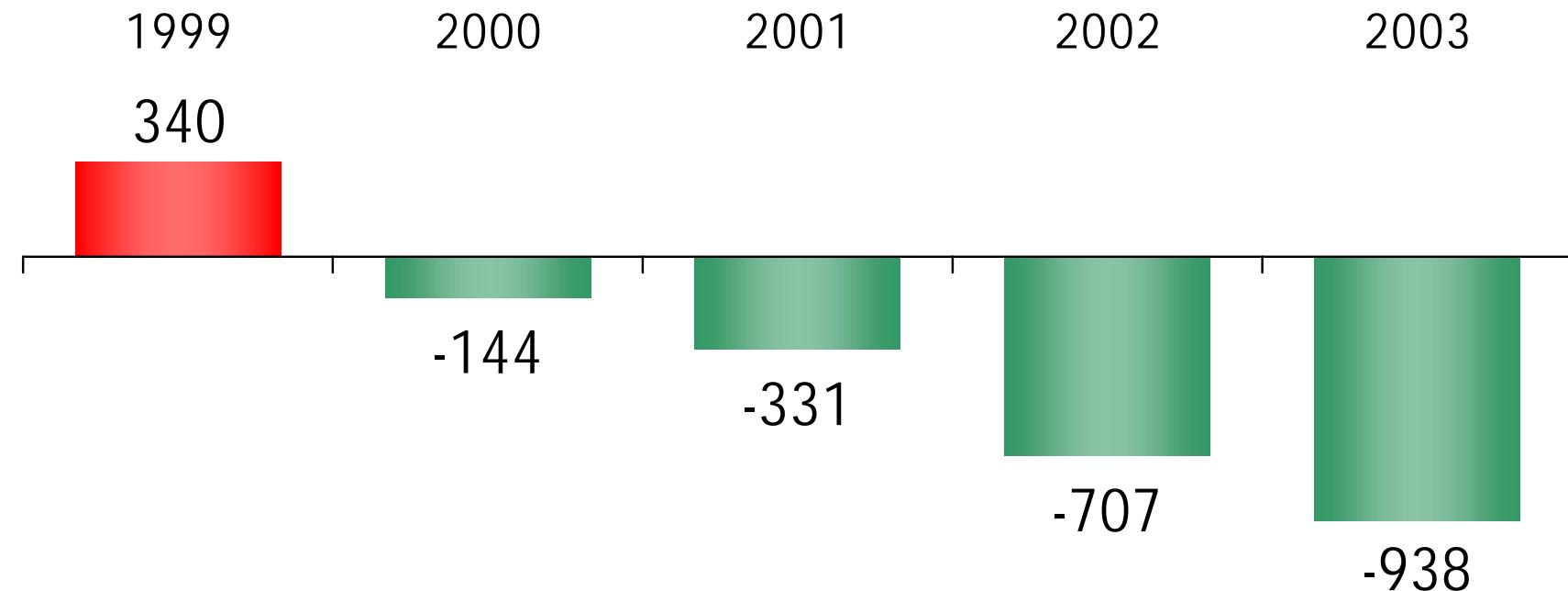


►►► 2002



## ◆ Fortaleza de balance

►►► Deuda neta (Mill. euros)



Fuerte posición de caja a 31-XII-03:  
1.376 Mill. euros

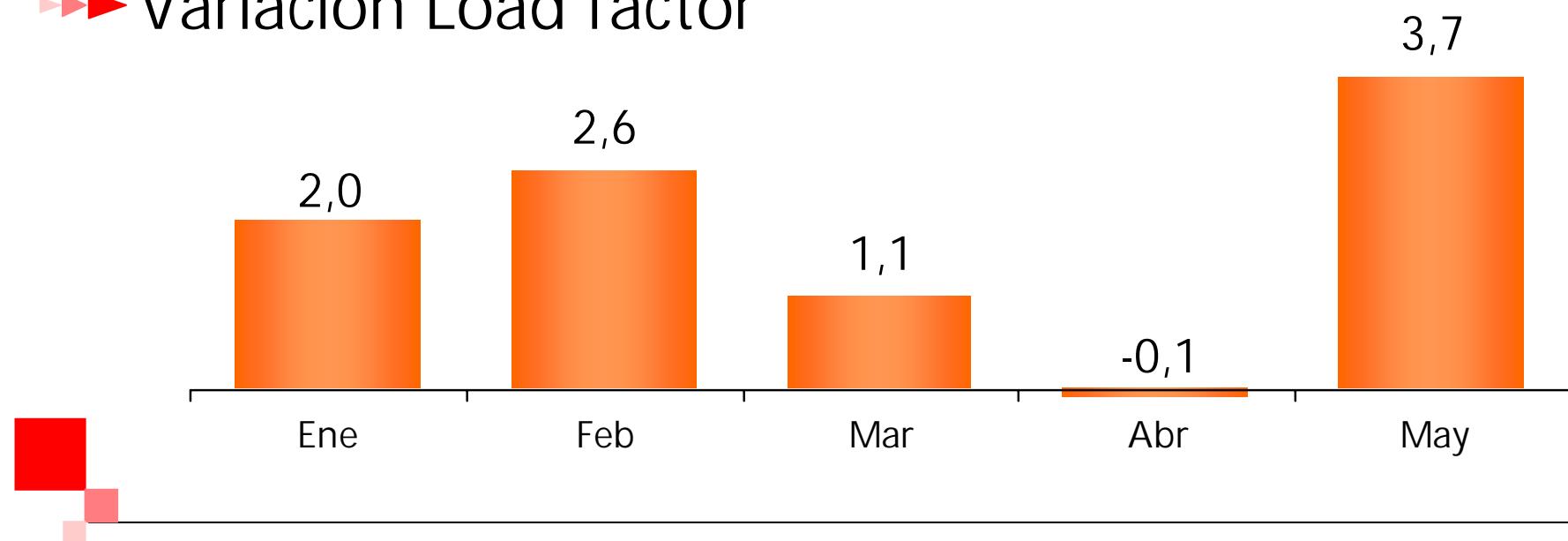
# Resumen actividad Iberia

## Enero-mayo 2004



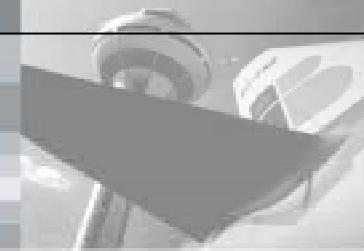
% s/03	
►► Oferta	+9,8%
►► Demanda	+12,7%
►► Load factor	+1,9 p.p.

### ►► Variación Load factor

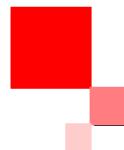


# Ocupación por redes Iberia

Enero-mayo 2004



	% LF	Dif. s/03
►► Largo radio	80,6	+2,8
►► Corto y medio radio internacional	63,2	+0,9
►► Doméstico	71,3	+0,6
Total	73,9	+1,9



# ◆ Evolución de ingresos y costes Iberia LAE

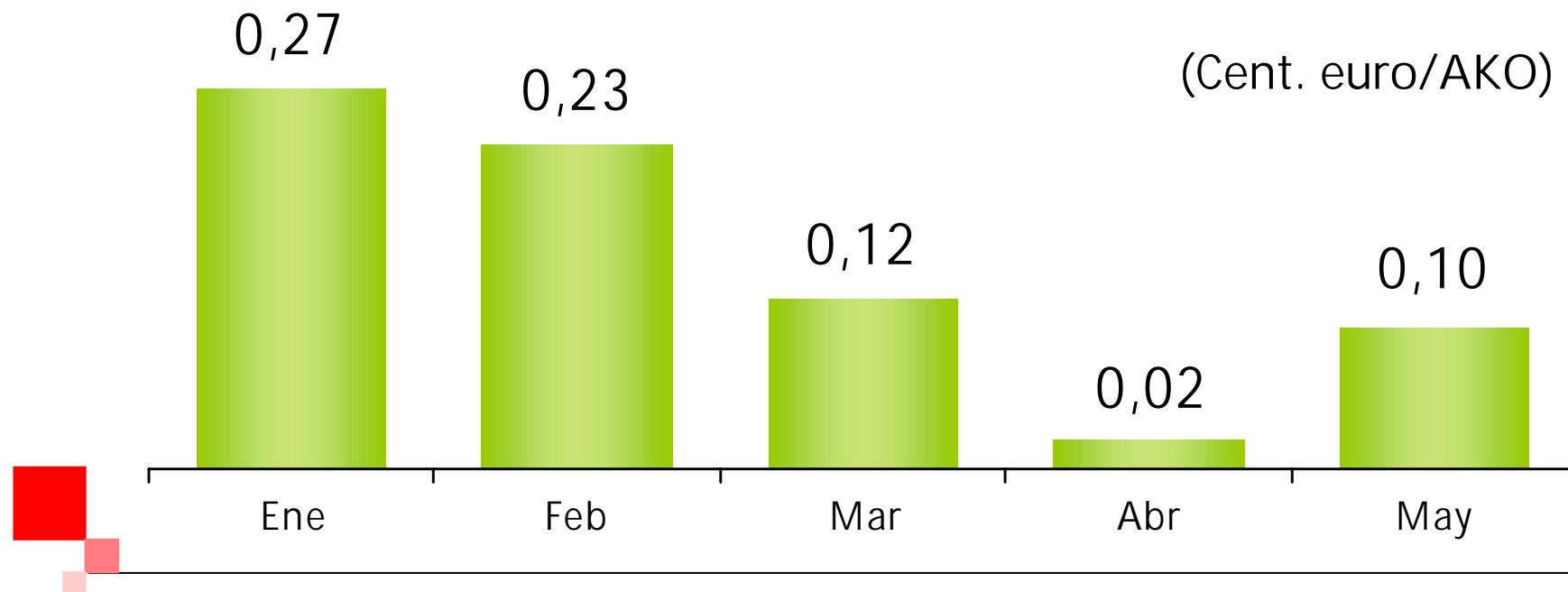
% s/03

---

►► Ingresos explotación / AKO	-5,2
►► Costes explotación / AKO	-7,1

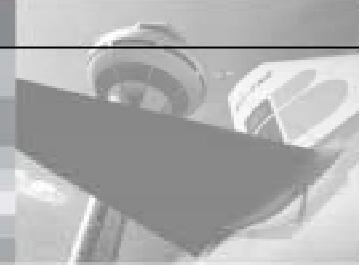
---

►► Mejora del margen unitario en 2004 (dif. con 2003)



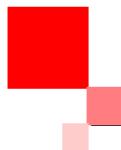


# ◆ Responsabilidad social

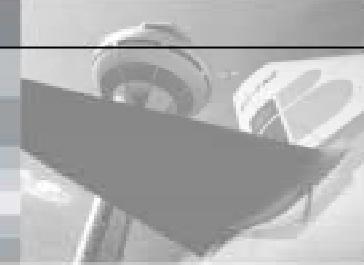


►►► Medio ambiente

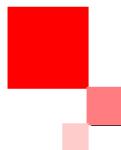
►►► Acción social



## ◆ Medio ambiente

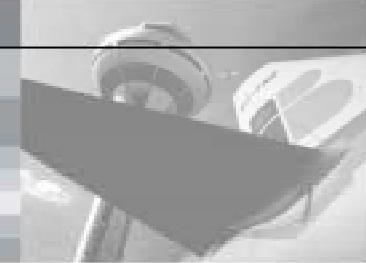


- ➡➡ Reducir el impacto de nuestras actividades
  - ➡➡ Reducción del consumo de combustible
  - ➡➡ Minimizar las emisiones relativas a la calidad del aire
- ➡➡ Formación, motivación y sensibilización de la plantilla

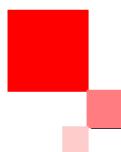




## ◆ Acción social



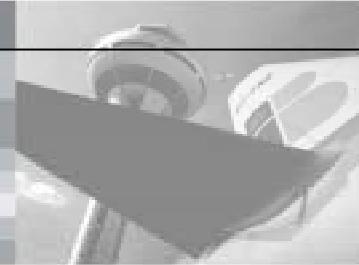
►►► Asociación de padres con hijos minusválidos



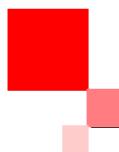




## ◆ Acción social



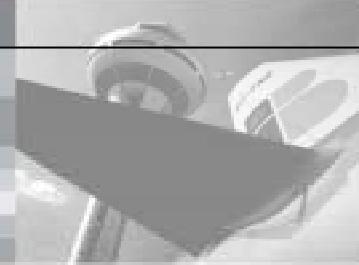
- ➡➡ Asociación de padres con hijos minusválidos
- ➡➡ Mano a mano



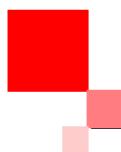


IBERIA y la ONG de sus empleados,  
MANO A MANO, colaboran al  
sostenimiento de este centro.

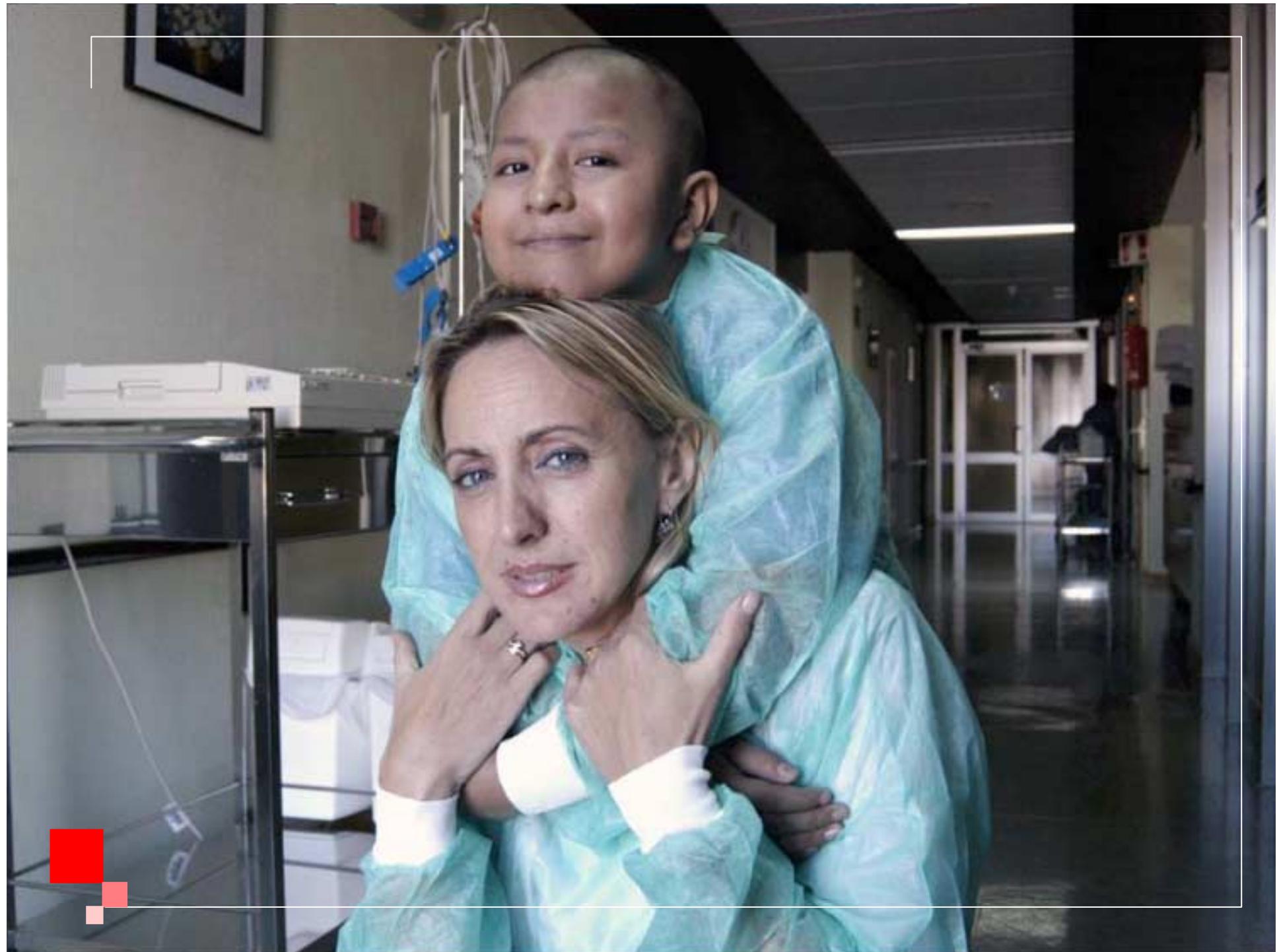
## ◆ Acción social



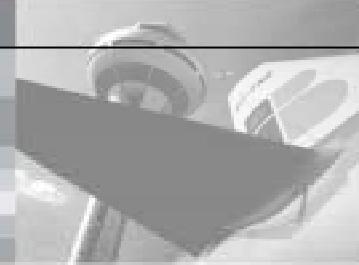
- ➡➡➡ Asociación de padres con hijos minusválidos
- ➡➡➡ Mano a mano
- ➡➡➡ Special Olympics



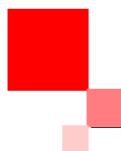




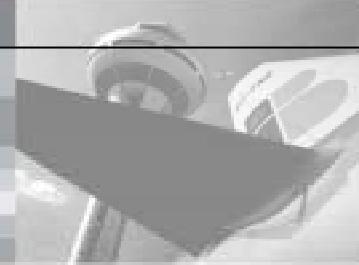
## ◆ Acción social



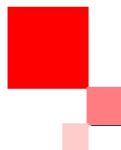
- ➡➡➡ Asociación de padres con hijos minusválidos
- ➡➡➡ Mano a mano
- ➡➡➡ Special Olympics
- ➡➡➡ Cruz Roja



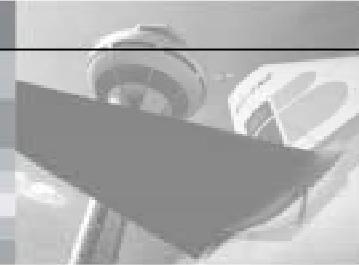
## ◆ Crecimiento sostenible



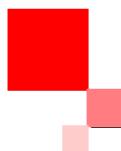
- ▶▶▶ Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ▶▶▶ Compromiso Voluntario con el Cliente



# ◆ Principios básicos de actuación



- ▶▶▶ Eficacia
- ▶▶▶ Transparencia
- ▶▶▶ Responsabilidad





# Junta General de Accionistas





# Turno de Intervenciones



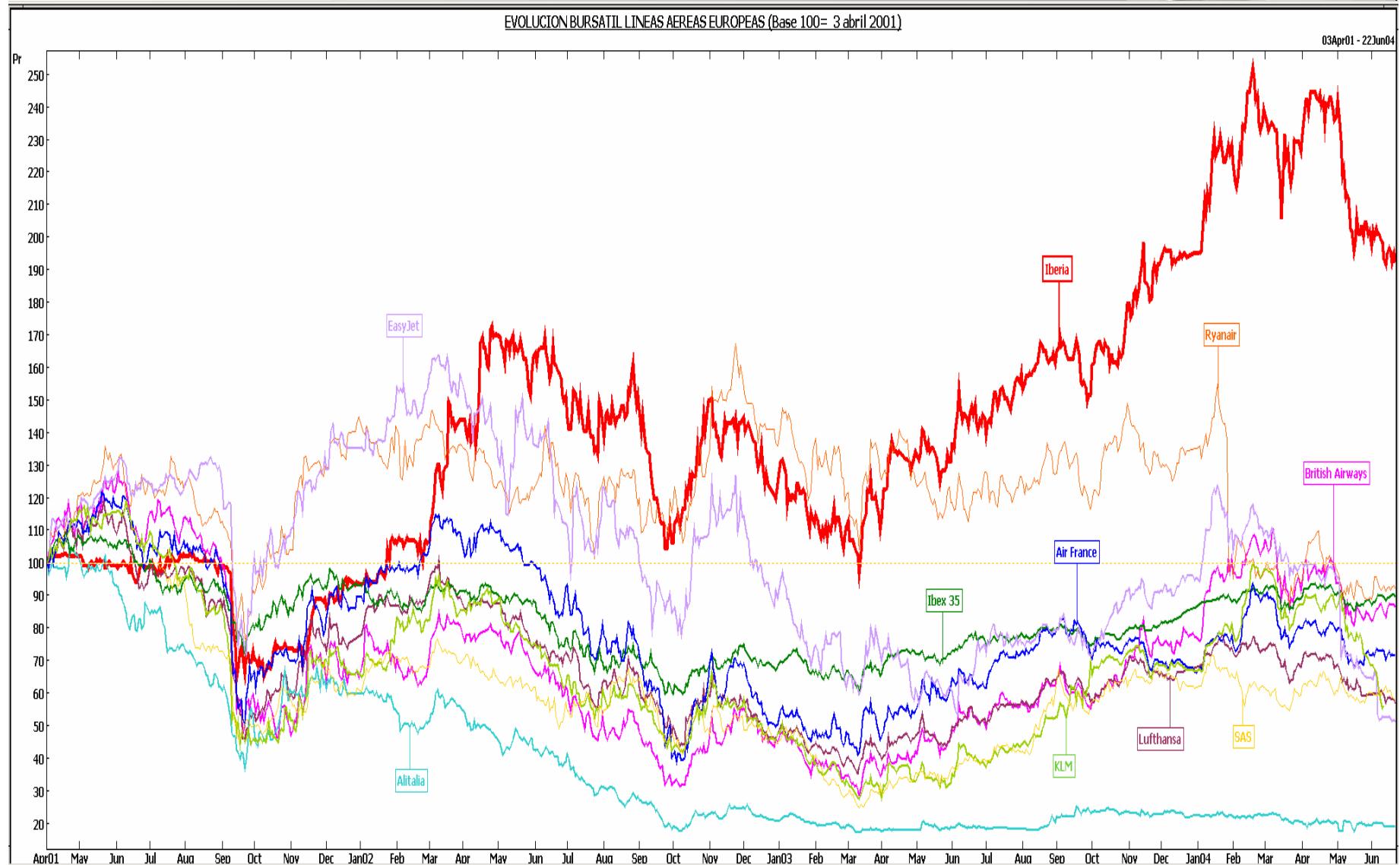
# Acuerdos de Junta



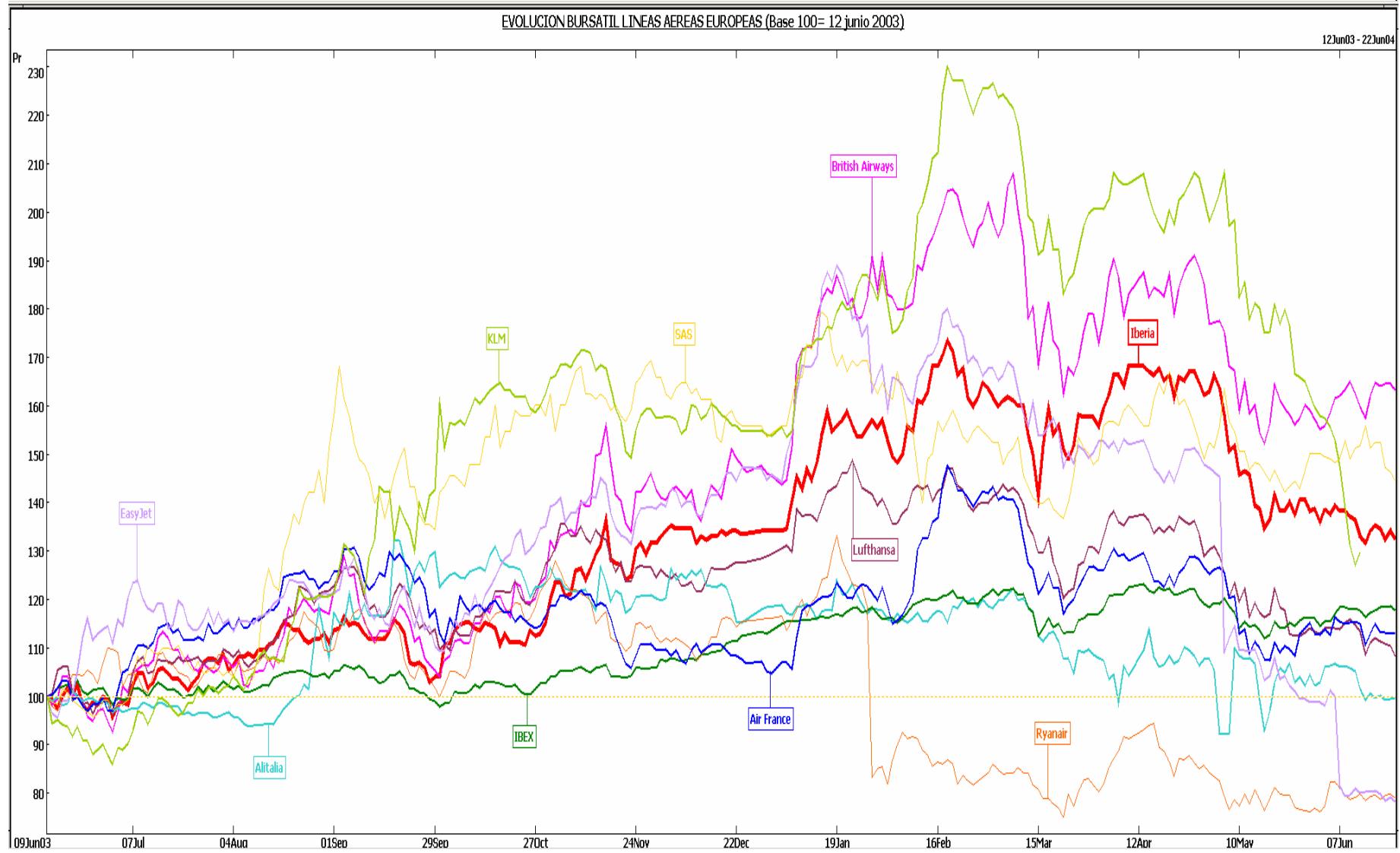
# Junta General de Accionistas



# Evolución cotización desde OPV



# Evolución cotización desde JGA 2003





# Junta General de Accionistas

