

4

ACTUACIONES Y RESULTADOS SOCIALES.

4.1. CAPITAL HUMANO.

IBERIA integra un equipo humano de más de 25.000 personas, formado por Personal de Tierra, Tripulantes Pilotos, Oficiales Técnicos de a Bordo y Tripulantes de Cabina de Pasajeros. A su vez, el colectivo de Tierra está integrado por nueve grupos laborales entre los que se encuentran el Grupo Superior de Gestores y Técnicos, los Administrativos, los Servicios Auxiliares, los Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves y los Técnicos de Proceso de Datos.

Además, IBERIA cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial.

Factores como la diversidad y la dispersión geográfica de su plantilla, la complejidad del negocio del Transporte Aéreo y la implantación sindical configuran un panorama variado y lleno de matices. A finales de 2002, la Dirección del Grupo aprobó el Plan Director 2003-2005 que contenía la definición y alcance de las actuaciones a desarrollar durante este período para conseguir los objetivos estratégicos del Grupo. Naturalmente entre ellos se encuentran los referidos a Recursos Humanos.



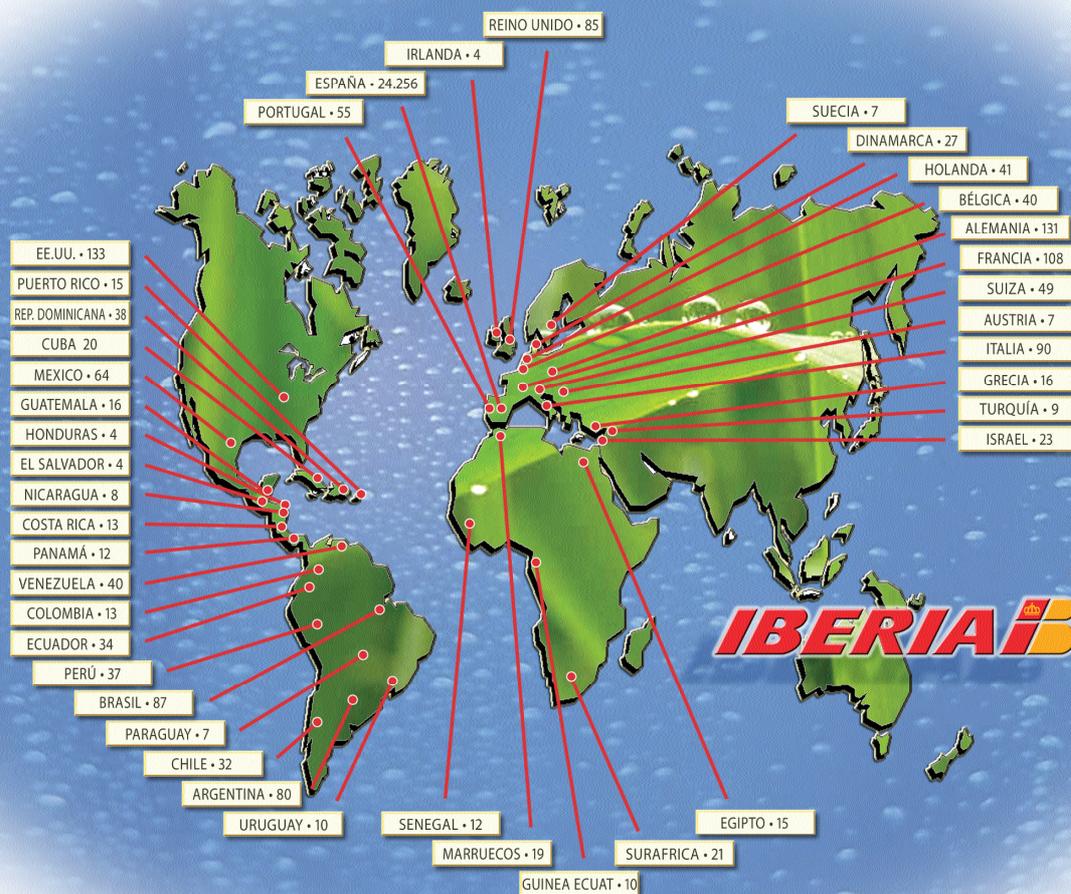
• Plantilla.

La plantilla de IBERIA a 31 de diciembre de 2002 es de 25.692 personas, de las cuales más del 75% pertenecen a la plantilla de tierra.

Plantilla, edad media y antigüedad a 31 de diciembre de 2002:

Colectivo	Número de personas	Edad media	Antigüedad media
Tierra Nacional	17.838	41,64	15,16
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	4.453	37,60	12,31
Pilotos	1.899	42,59	13,75
Personal local en el extranjero	1.362	39,43	11,22
Oficiales Técnicos de a Bordo	107	54,63	27,73
Espanoles fuera del territorio nacional	33	51,15	27,73
TOTAL	25.692	40,96	14,42

Distribución geográfica de la plantilla de IBERIA por centros de trabajo:



• **Salario y contratos.**

Relación entre el salario más bajo y el mínimo legal nacional	Total anual	Evolución de la plantilla de IBERIA	2000	2001	2002
Salario mínimo interprofesional (euros)	6.190,80	Tierra	20.378	19.837	19.233
Salario mínimo IBERIA (euros)	12.968,21	Vuelo	6.436	6.417	6.459
Relación mínimo IBERIA / mínimo interprofesional	2,09	TOTAL	26.814	26.254	25.692

• **Empleo de personas con discapacidad.**

La política de Recursos Humanos de IBERIA incluye una serie de medidas encaminadas a favorecer la integración laboral de personas con discapacidad. Sus principales acciones son las siguientes:

- Empleo directo de trabajadores minusválidos.
- Contratos mercantiles con centros especiales de empleo en 2002.

IBERIA formaliza numerosos contratos mercantiles para la prestación de diversos servicios con el Centro Especial de Empleo "Asociación de Empleados de IBERIA Padres de Minusválidos" (APMIB). La facturación en el año 2002 ascendió a 4,6 millones de euros, importe equivalente a dar empleo directo a 248 trabajadores discapacitados.

- Donaciones a entidades de utilidad pública en 2002.

IBERIA realiza donaciones de carácter monetario a APMIB, —reconocida como Asociación de Utilidad Pública para la integración social de minusválidos—. En el año 2002, las donaciones ascendieron a 72.121 euros, importe equivalente a la contratación de 8 trabajadores con discapacidad.

Adicionalmente, IBERIA adapta el puesto de trabajo para aquellos trabajadores que vean disminuida su capacidad por enfermedad o por edad avanzada.

• **Diversidad e igualdad de oportunidades.**



• **Promoción de la natalidad.**

En el año 2002 hubo un total de 179 trabajadores acogidos a reducción de jornada por guarda legal en el colectivo de Tierra y 303 en el colectivo de Vuelo.

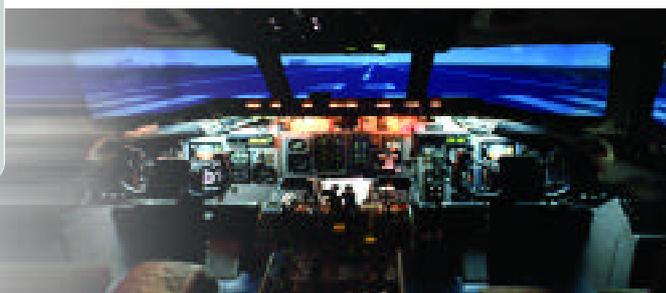
• **Formación.**

IBERIA ha invertido en el año 2002 más de 40 millones de euros en 530.000 horas de formación impartida a 37.000 alumnos. La evolución en la participación en los últimos años es la siguiente:

Formación 1997-2003			
Años	Nº Cursos	Nº Alumnos	Horas/Alumnos
1997	3.995	27.864	507.855
1998	4.970	35.816	722.650
1999	6.419	49.441	842.424
2000	6.873	52.643	780.904
2001	7.750	48.448	795.607
2002	7.772	51.568	706.733
2003*	8.761	62.683	921.688

* PREVISIÓN

IBERIA ha diseñado un modelo de formación acorde con las exigencias del sector aéreo, para responder a una serie de objetivos concretos que favorezcan las estrategias empresariales.





• **Perfil educativo de la empresa.**

El Plan Director de la compañía en la parte relativa a Recursos Humanos fija estos objetivos fundamentales:

- Facilitar la formación necesaria a todos los niveles para dar el mejor servicio e imagen a nuestros clientes, potenciando la utilización de las nuevas tecnologías y promoviendo cambios de actitud.
- Preparar a todos los empleados, especialmente a aquellos en contacto con el cliente alrededor de todo el mundo, para el mejor uso de los nuevos productos, servicios y ventajas que ofrece a sus clientes, así como asumir la integración de un nuevo modelo de funcionamiento empresarial coordinando a empleados de varios continentes, procedentes de diversas culturas. Este objetivo ha supuesto, en 2002, un total de 25.000 horas con la participación de 7.300 empleados.
- El tercer objetivo del Plan de Formación establece la necesidad de continuar programas de formación en la Prevención de Riesgos Laborales, desde el comienzo y a lo largo de toda la vida laboral del trabajador.
- El cuarto objetivo consiste en lograr un número suficiente de directivos capaces de liderar la compañía en los próximos años. El Plan de Formación y Desarrollo del Liderazgo, atiende tanto las necesidades individuales de la estructura directiva como las exigencias del negocio en cada momento.

• **Programas de prácticas.**

IBERIA ha formalizado acuerdos de colaboración con 60 Universidades e Instituciones de Formación nacionales e internacionales. Entre ellas podemos citar: Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Navarra, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos, Universidad Pontificia Comillas, Escuela de Organización Industrial, Fundación Universidad Empresa, Escuela de Comercio Internacional, Sant Louis University, University of London-Queen Mary, Université Toulouse, I.E.S. Barajas, CITHE, Fundación Icaro, Cheste, o I.E.S. Ciudad Escolar, entre otras.

El sistema de concesión de becas de postgrado para titulados y prácticas de cooperación educativa para estudiantes es una forma eficaz de selección de futuros cuadros de la empresa. De la misma manera, es un sistema que ofrece a los candidatos una oportunidad tanto para mostrar su valía en el ámbito laboral como para adquirir una experiencia reconocida en el mercado.

Desde el inicio de dicho programa en 1997, IBERIA ha formado profesionalmente a más de 600 becarios, de los cuales ha realizado un contrato de prácticas a 190, de los que 109 forman parte de la plantilla como empleados fijos.

A lo largo del año 2002, IBERIA ha firmado convenios de becas de postgrado y prácticas con distintas instituciones educativas para 57 estudiantes en cooperación educativa, 31 estudiantes de Formación Profesional y 132 becarios titulados. Además de estos convenios de colaboración con instituciones formativas, el año 2002 ha sido el primero en que la Compañía ha ofrecido sus Becas Iberia como becas propias, sin la participación de otras entidades.



En relación a la promoción interna, IBERIA cuenta desde 1996 con el Programa de Titulados en Prácticas, aplicable a los empleados que terminan sus estudios de grado medio o superior y desean incorporarse al sistema de novación contractual siguiendo un proceso similar a los planes de contratación de becarios. Hasta la fecha, IBERIA ha realizado novaciones contractuales a 209 empleados, de las cuales se han consolidado 153.

Además, IBERIA colabora asiduamente con las instituciones académicas citadas anteriormente en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector aéreo, como facilitando prácticas a estudiantes de Formación Profesional, de Universidades y Titulados Universitarios.

4.2. RELACIONES LABORALES.

• Representación sindical.

En el año 2002, el porcentaje de afiliación sindical anual con abonos realizados a través de nómina ha sido el siguiente:

Colectivo	Porcentaje de afiliación a través de nómina
Tierra	67%
Tripulantes Pilotos	Cercano al 100%
Oficiales Técnicos de a Bordo	Cercano al 100%
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	32%

Nota: Estas porcentajes no incluyen los afiliados sindicales que abonan los cuotas directamente a los sindicatos.

IBERIA articula las relaciones laborales con sus trabajadores según cuatro Convenios Colectivos:

Personal de Tierra:

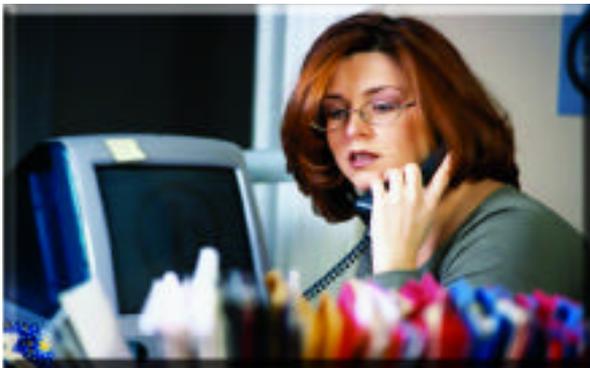
- Convenio Colectivo del Personal de Tierra.

Personal de Vuelo:

- Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos.
- Convenio de Oficiales Técnicos de a Bordo.
- Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros.

• Personal de Tierra.

El Convenio Colectivo del Personal de Tierra mejora lo estipulado por Ley en algunos aspectos, como el aumento del número de horas asignadas a los representantes para actividad sindical.



Desde su entrada en vigor en 2001, IBERIA ha pactado la transformación de 1.594 contratos temporales en fijos a tiempo parcial y de 1.374 en fijos a tiempo completo.

El Convenio ha sido prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2004, coincidiendo con el término de los Convenios de Tripulantes de Cabina de Pasajeros y Oficiales Técnicos de a Bordo, así como con la finalización del Laudo Arbitral para Tripulantes Pilotos.

• **Personal de Vuelo.**

Durante la negociación del Convenio Colectivo, IBERIA ha procedido a homogeneizarlo con el del Personal de Tierra en aspectos como la revisión salarial, que garantiza el IPC real para cada uno de los años de vigencia, la participación en beneficios y los billetes tarifa gratuita y con descuento.

Desde su entrada en vigor durante 2001, IBERIA ha transformado 330 contratos temporales de Tripulantes de Cabina de Pasajeros en fijos a tiempo completo.



• **Resolución de Conflictos.**

Con el fin de agilizar la aplicación e interpretación de los Convenios Colectivos entre la Compañía y los representantes de los trabajadores, dichos Convenios establecen mecanismos internos de resolución de conflictos. Destacan la Comisión Mixta para el Personal de Tierra, la Comisión de Interpretación y Vigilancia para el Personal de Vuelo o la Comisión de Resolución de Conflictos para Tripulantes Pilotos.

Asimismo, los trabajadores pueden plantear a estas Comisiones las reclamaciones laborales que estimen oportunas.

• **Beneficios sociales para empleados.**

Existen distintos beneficios sociales para empleados, previstos en los Convenios Colectivos:

- Fondo Solidario. Se destina a atender necesidades sociales como ayudas a estudios, campamentos, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales o gastos por enfermedad. Se financia entre la empresa y el trabajador al 50%, salvo para el colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros, donde la aportación del trabajador se establece en un 0,40 % sobre el sueldo base y la empresa contribuye con una cantidad fija.
- Fondos Sociales de Tierra y de Vuelo. Se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de Vuelo, cubre también las prestaciones de incapacidad temporal de larga duración y fallecimiento. Se financia al 50% por la empresa y el trabajador. La gestión de estos fondos se realiza directamente a través de una entidad independiente de IBERIA.
- Concierto Colectivo de Vida. Es un seguro que contempla indemnizaciones por fallecimiento e invalidez permanente. En el caso del personal de Vuelo cubre también la contingencia de pérdida definitiva de licencia. Se financia en un 60% por la empresa y en un 40% por el trabajador.



- Fondo Mutual de Tripulantes Pilotos. Cubre prestaciones por jubilación, invalidez y fallecimiento. Se financia mediante una aportación del 1% por parte de los trabajadores y de un 8,9% por parte de la empresa de la base reguladora establecida. La gestión de este fondo se realiza igualmente de forma autónoma; es decir, sin la participación de IBERIA.
- Préstamos para la Adquisición de Vivienda. IBERIA concede préstamos a los empleados para la adquisición de viviendas. El número de préstamos a conceder anualmente podrá alcanzar el 4% de la plantilla fija de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros a 31 de diciembre del año inmediato anterior.
- Cobertura sanitaria. IBERIA realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados.

• **Club Iberia.**

Fundado en 1958, el Club Iberia es una Asociación sin ánimo de lucro para empleados del Grupo Iberia que tiene como misión fomentar las actividades lúdicas entre sus afiliados. Cuenta con unos 10.000 socios, de los que 1.500 son jubilados. Además de Madrid, tiene actividad en Barcelona, Sevilla, Valencia, Las Palmas, Tenerife, Ibiza, Fuerteventura, Alicante, Santiago de Compostela, Málaga y Lanzarote. En 2002, su presupuesto total ascendió a 408.800 euros, que provienen principalmente de las cuotas de 2,7 euros mensuales de los socios y de una aportación de 72.121 euros por parte de la compañía. IBERIA también colabora con el Club cediéndole locales para sus oficinas y facilitándole su comunicación a través de Intranet.

Las actividades que desarrollan se pueden dividir en cuatro grandes grupos:

- Deporte.

Ofrece la posibilidad de practicar diferentes deportes, individuales y de equipo, y promueve la participación en competiciones entre empresas. El conjunto de las actividades relacionadas con el deporte tuvieron un presupuesto de 113.756 euros durante 2002.

- Turismo.

Organización de excursiones en fin de semana, viajes al extranjero o alquileres de apartamentos de verano, además de estancias en el Club Náyade en Los Ángeles de San Rafael. Contaron con un presupuesto de 63.197 euros en 2002.

- Cultura.

El Club cuenta con un grupo de teatro, una agrupación musical y una coral. Destacan también los concursos de pintura, escultura, fotografía y literatura, así como diversos cursos en éstas y otras artes plásticas. Para el desarrollo de las actividades culturales el presupuesto ascendió a 24.873 euros durante 2002.

- Varias.

El Club organiza actividades infantiles y juveniles para los hijos de los empleados de IBERIA, como campamentos de verano, excursiones y diversas actividades festivas en fechas señaladas como Navidad. En otro ámbito se realizan cursos de informática básica, que han tenido ediciones especialmente enfocadas a los jubilados.

Para hacer llegar a todos los socios la información relativa al Club, además de Intranet el Club edita revistas en verano, Navidad y Semana Santa. La información se complementa con boletines especiales.

• **Asociación de Veteranos.**

La Asociación de Veteranos de IBERIA organiza cursos, deportes, talleres, corales, cine forum, exposiciones, conferencias y excursiones para empleados jubilados y para aquéllos que lleven trabajando en IBERIA más de 15 años, con el objetivo de mantenerles en contacto con sus antiguos compañeros. Se financia íntegramente con las cuotas de sus 8.500 afiliados que abonan una cuota de 2,70 euros mensuales.

JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS EN LAS INSTALACIONES DE MANTENIMIENTO DE AERONAVES DE IBERIA.

Durante los últimos años, la compañía ha organizado jornadas para que los empleados de Iberia y sus familiares, conozcan las instalaciones de mantenimiento de aeronaves que la compañía posee en San Fernando de Henares (Madrid), un emplazamiento que cuenta con 7.000 árboles y 90.000 metros cuadrados de pradera.

Estas jornadas, coordinadas por diferentes áreas de IBERIA, permiten a los visitantes conocer unas instalaciones en las que se puede encontrar la más alta tecnología en relación con el mantenimiento aeronáutico.

Los asistentes pueden visitar, entre otros, el edificio de reparación de motores así como los hangares, en los que pueden acceder al interior de los propios aviones.

Los asistentes reciben diferentes atenciones y la jornada está amenizada por la Coral de la Asociación de Veteranos de IBERIA; la Organización no Gubernamental "Mano a Mano" participa también con un stand en el que se exponen las actividades que esta organización desarrolla a favor de los más necesitados.



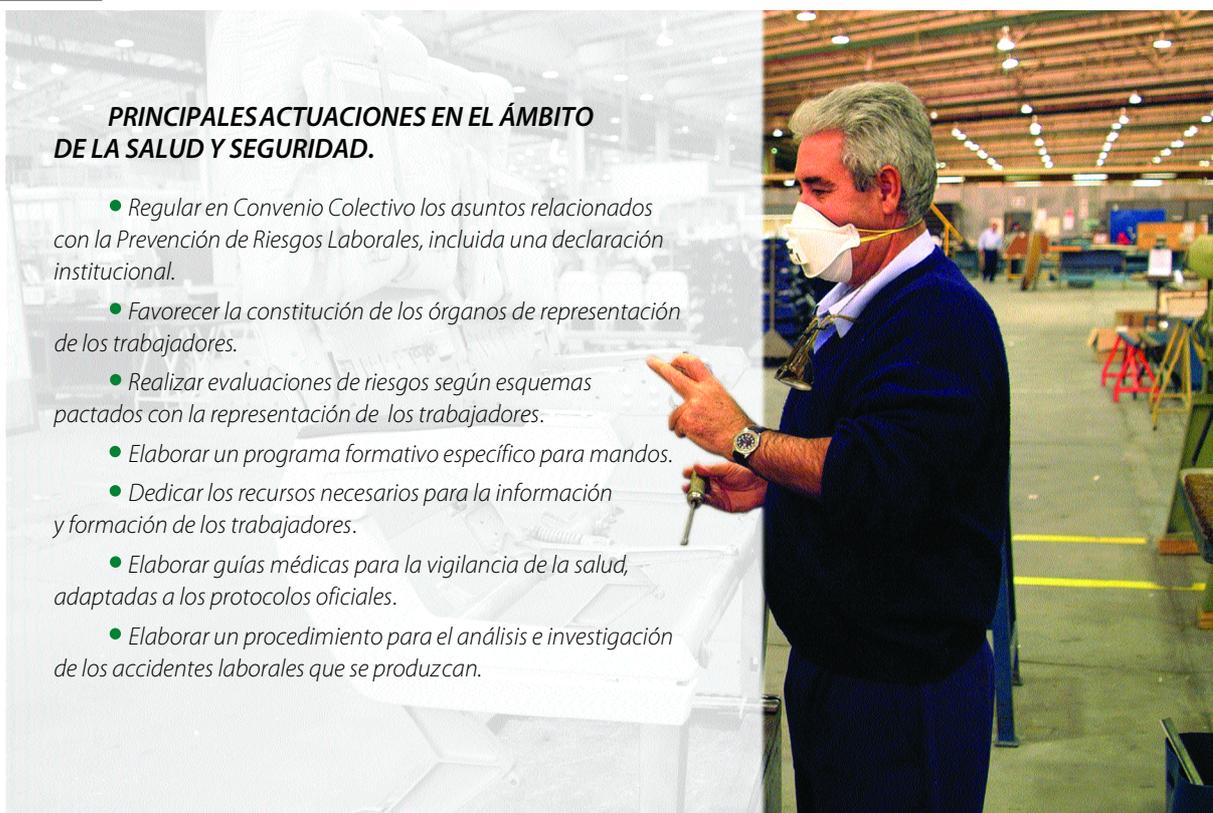
• **Salud y seguridad.**

IBERIA considera que la prevención de posibles daños relacionados con la salud y seguridad de sus trabajadores, proveedores o clientes es un punto clave de su gestión empresarial. Su actividad se concreta en:

- Una clara definición de la responsabilidad sobre salud y seguridad a lo largo de la estructura organizativa, como base de la actividad preventiva.
- Un marco de formación e información continua a mandos y trabajadores adecuado y continuado.
- Un Servicio de Prevención propio, como consultor, impulsor y verificador de las políticas, criterios y medidas apropiadas.

PRINCIPALES ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD Y SEGURIDAD.

- Regular en Convenio Colectivo los asuntos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales, incluida una declaración institucional.
- Favorecer la constitución de los órganos de representación de los trabajadores.
- Realizar evaluaciones de riesgos según esquemas pactados con la representación de los trabajadores.
- Elaborar un programa formativo específico para mandos.
- Dedicar los recursos necesarios para la información y formación de los trabajadores.
- Elaborar guías médicas para la vigilancia de la salud, adaptadas a los protocolos oficiales.
- Elaborar un procedimiento para el análisis e investigación de los accidentes laborales que se produzcan.



De todos es conocido el riguroso control médico a que deben someterse las tripulaciones técnicas (pilotos) y auxiliares. En este momento IBERIA cuenta con un Centro Médico Aeronáutico debidamente acreditado por el Ministerio de Fomento, donde se realizan los reconocimientos médicos a sus tripulaciones y a las de otras compañías y particulares, preceptivos para la renovación de las licencias de vuelo. En 2002 se llevaron a cabo 2.800 reconocimientos de tripulantes auxiliares y más de 3.000 de pilotos.

IBERIA no sólo atiende los aspectos relacionados con la salud que fijan las normas correspondientes, y que se concretan en los exámenes médicos de control relacionados con los riesgos existentes en los puestos de trabajo, y en el tratamiento de los accidentados (cerca de 6.000 en 2002), sino que amplía la cobertura a sus trabajadores mediante campañas específicas de prevención de determinadas enfermedades y atiende cualquier consulta en horario de trabajo que pueda surgir por indisposiciones de origen común de sus empleados (del orden de 16.000 en 2002). De esta forma, IBERIA facilita una atención integral de la salud.

Debe mencionarse el control higiénico-sanitario que se ejerce sobre los productos alimenticios, —más de 800 clases, desde la simple agua al más sofisticado de los alimentos, que se consumen en los aviones y en los centros de trabajo—, controlando que en cualquier condición superen las más elevadas exigencias de sanidad. Para ello, se supervisan a los proveedores antes y durante la vigencia de los contratos de suministro, tanto en el momento de la entrega (55 inspecciones) como mediante muestreos aleatorios de los alimentos en condiciones absolutamente reales de servicio (1.400 menús).

Para realizar lo anterior, existe un prestigioso cuadro médico especializado, así como conciertos con clínicas y especialistas de reconocido prestigio que garantizan el elevado nivel de calidad exigido y exigible a la actividad aeronáutica.

• **Normas de prevención de riesgos laborales.**

IBERIA dispone de normas específicas propias para guiar sus actuaciones en situaciones de especial riesgo. Se generan por decisión de su Servicio de Prevención, a petición de los mandos o de la representación de los trabajadores.



• **Casos objeto de informe.**

IBERIA estudia los riesgos de los nuevos puestos de trabajo y de aquellos procesos que lo requieren por su novedad o propensión especial.

Cuenta con un procedimiento de análisis de todos los accidentes, que incluye una investigación especial de los calificados por encima de leves y de aquellos que podrían haber dado lugar a daños de especial gravedad.

• **Formación.**

Con el objetivo concreto de dar a conocer a los trabajadores los riesgos asociados a sus puestos de trabajo, IBERIA está incorporando módulos de Prevención de Riesgos en la mayoría de las acciones formativas con una duración media de 4 horas. Así mismo, se han desarrollado y puesto en marcha charlas formativas apoyadas por un curso de formación a distancia con ayuda de vídeos distribuido a 1.700 mandos de la Compañía.



• Reconocimiento del personal.

Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua, IBERIA tiene establecido un sistema de reconocimiento del personal para todos sus empleados.

La normativa de este sistema de reconocimiento establece fundamentalmente tres tipos de hechos:

- 1º Sugerencias individuales o de grupo.
- 2º Premios a la calidad, por la actitud personal y de equipo.
- 3º Actuaciones excepcionales.

El apartado de sugerencias comprende tanto las innovaciones técnicas, como las sugerencias de procedimientos. Los premios a la calidad tienen por objeto recompensar las actuaciones destacadas, en cuanto a la iniciativa y la creatividad e importancia de las mejoras obtenidas y observadas en las actividades de los equipos de trabajo. Las actuaciones excepcionales son aquellas caracterizadas por un elevado espíritu de entrega.

La gestión del sistema corresponde al Comité de Reconocimiento, órgano instituido por la Dirección de la empresa para impulsar y coordinar todo lo referente a la política de reconocimiento. A este órgano le corresponde aprobar los premios a las sugerencias, a la calidad y a las actuaciones excepcionales.

Los premios están relacionados con la rentabilidad producida por la propuesta de mejora y van desde la felicitación por el Comité de Reconocimiento, hasta un premio económico de 6.010 euros. La siguiente tabla muestra los premios repartidos en los últimos años:

Programa de Sugerencias Relación de Premios		
Año	Nº Premiados	Importe (€)
2000	57	82.789
2001	20	33.597
2002	44	70.411

NOTA: En el año 2000 se concedieron premios por sugerencias acumuladas de años anteriores.



4.3. ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL.

IBERIA basa su acción social en apoyar a entidades de interés social a través de la prestación de sus servicios habituales. Sus principales programas están relacionados con la cesión de espacio en bodegas, el transporte de pasajeros, el voluntariado de sus empleados y el acceso al empleo de personas con discapacidad.



4.3.1. PRINCIPALES PROYECTOS.

• *Mano a Mano.*

Mano a Mano es una iniciativa de un grupo de auxiliares de vuelo que comenzaron a transportar medicinas y otros materiales en sus desplazamientos a Guinea para entregarlos directamente a misioneros y organizaciones sociales que trabajaban en el país. La idea se extendió y en 1994 se constituyeron formalmente.

El objetivo de Mano a Mano es aprovechar los recursos de IBERIA para enviar ayuda humanitaria sin intermediarios a países a los que IBERIA vuela regularmente. Cuenta con 18 delegaciones en diferentes sedes de IBERIA.

Su presupuesto durante 2002 ha sido de 77.000 euros, de los cuales 40.000 euros han sido aportados por los 380 socios colaboradores –en su mayoría empleados o familiares de empleados de IBERIA– y 37.000 euros son procedentes de particulares e instituciones.

Su gestión se apoya en 20 voluntarios permanentes, pero en sus actividades participan muchos más empleados de IBERIA en las diferentes fases de los proyectos, desde la recogida de ayuda humanitaria a la entrega en los países de destino, pasando por la gestión de todos los trámites en los aeropuertos y toda la logística de almacenaje, carga, descarga y entrega. Por eso, prácticamente, no tiene gastos de administración. Su presidente de honor es el presidente de IBERIA.

La ayuda se traslada aprovechando espacios libres en las bodegas y en los equipajes de los tripulantes. IBERIA aporta toda la infraestructura necesaria (locales, almacenes para mercancías,

oficinas, teléfonos, línea ADSL, ordenadores, Intranet, correo electrónico, tabloneros de anuncios y ocasionalmente algún camión para trasladar las mercancías). En situaciones de emergencia también cede aviones completos para el envío de grandes cantidades de ayuda.



Mano a Mano e IBERIA financian conjuntamente proyectos de desarrollo principalmente en Latinoamérica, Guinea Ecuatorial y España. A continuación se ilustran algunos ejemplos de actuaciones durante el año 2002:

- Colaboración con la Asociación *BASIDA*, que tiene como fin el tratamiento y la acogida de enfermos de SIDA. La colaboración ascendió a 4.500 euros.
- Campamento *Aquí cabemos todos*, dirigido a la integración de los inmigrantes con un presupuesto de 4.507 euros.
- Mano a Mano ha entregado 53.070 euros a instituciones en diversos países, desglosados en el siguiente cuadro:

País	Asociación
Ecuador	Asociación Chambeña y Misión Pasionistas
El Salvador	Hermanas del Santo Ángel
Guinea Ecuatorial	Colegio Santa Teresita
Nicaragua	Asociación Llevar Vida a Nicaragua
Perú	Hogar Santa María del Camino Parroquia Cristo Camino Instituto Alfonso María Ligorio Hogar Ermenilda Carrera Ciudad de los Niños Inm. Concepción Hogar Ntra. Sra. del Perpetuo Socorro Embajada de Perú en Madrid

Desde su inicio, Mano a Mano ha entregado más de 1.000 toneladas de ayuda humanitaria en forma de alimentos, ropa,

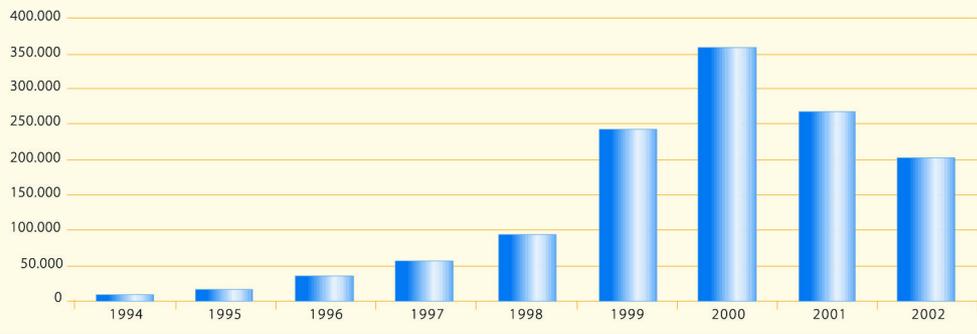


calzado, material sanitario, material escolar o juguetes, y casi 152 toneladas durante el año 2002, además de otras 50 toneladas de ayuda humanitaria que se transportan anualmente en el equipaje de las tripulaciones de la Compañía:

País	Kilos de ayuda
España	101.700
Perú	35.767
Guinea Ecuatorial	7.313
Cuba	3.500
Ecuador	1.785
Venezuela	1.200
Argentina	400
Santo Domingo	260
TOTAL	151.925



Kilos de ayuda entregados por Mano a Mano



El reparto de las toneladas de ayuda humanitaria, entregadas por Mano a Mano cada año, está ligado estrechamente a guerras y catástrofes o desastres naturales que se producen en el mundo y que perjudican, en mayor medida, a países en vías de desarrollo.

• **Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA.**

La Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA (APMIB) se creó en 1977, cuando un grupo de trabajadores de la compañía con hijos o familiares con discapacidad decidieron unirse para trabajar en la protección, asistencia, previsión educativa e integración social de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, hijos o pupilos de trabajadores de la plantilla de IBERIA. Casi desde el primer momento, IBERIA empezó a colaborar con APMIB.

APMIB dispone de 6 centros de atención especializada en los que acoge a un total de 1.400 personas. Cuenta con Centros de Formación, Ocupacionales, Centros Especiales de Empleo, de Rehabilitación y de Salud en Madrid, Colmenar Viejo (Madrid), Barcelona, Málaga, Las Palmas y Tenerife, donde se prestan servicios de rehabilitación, psicomotricidad, logopedia, atención psicológica, formación, trabajo vía ocupación, trabajo vía empleo, deporte, ocio y residencia.





A principios del año 2000, APMIB inauguró el Centro de Día para discapacitados severos junto al centro asistencial de Colmenar Viejo, que atiende a personas gravemente afectadas psíquicamente y se encarga de orientar a sus familiares.

Actualmente, la asociación acoge en sus Centros Ocupacionales y Centros Especiales de Empleo a jóvenes procedentes de Instituciones Estatales, Autonómicas, ONCE y otras empresas del sector del transporte aéreo, como Aena, CASA, o British Airways, lo que aumenta sus oportunidades de trabajo.

La Junta Directiva de APMIB está formada por trabajadores de los distintos colectivos de IBERIA.



El presupuesto de la APMIB durante 2002 fue de 10.963.000 euros:

Presupuesto de la APMIB durante 2002 en euros

Compra de servicios de IBERIA al Centro Especial de Empleo	4.600.000
Otras ventas del Centro Especial de Empleo	1.987.000
Cuotas mensuales voluntarias de empleados de IBERIA y otras aportaciones	1.425.879
Cuota institucional de IBERIA	72.121
Subvenciones oficiales	2.095.000
Otros ingresos	783.000
TOTAL	10.963.000

Las principales actividades desarrolladas en este centro especial de empleo son:

- Estuchados de los cubiertos, patucos, condimentos, auriculares y otros elementos que se ofrecen a los pasajeros a bordo de los aviones de IBERIA.
- Servicios informáticos, de lavandería y de imprenta.
- Empaquetado de regalos y distribución de paquetes en fechas señaladas.
- Servicios de jardinería.

El 81% de la plantilla del Centro Especial de Empleo lo componen personas con discapacidad, de las cuales un 52% tienen contrato fijo, un 37% está contratado de forma temporal y un 11% son eventuales.

• **Fundación Tutelar APMIB.**

APMIB en 1997 acordó la creación de la Fundación Tutelar APMIB, cuyo objetivo es la tutela y la asistencia social y educativa de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, para asegurarles asistencia cuando falten sus padres y tutores.

Para cumplir este objetivo la Fundación Tutelar realiza tres tipos de actividades:

- Atención residencial. Para ello promueve, administra, dirige y gestiona residencias, centros de acogida, centros especializados y otros centros educativos para personas con discapacidad en situación de orfandad o desamparo. Además desarrolla programas de cooperación con instituciones y entidades tanto de carácter público como privado.
- Formación, realizando cursos sobre Patria Potestad, Incapacidad, Tutela, Guarda de hecho, Protección del discapacitado o Gestión de Fundaciones y Asociaciones.
- Fomento y estímulo de la investigación en el ámbito de la discapacidad. Para ello ha creado el Premio Nacional de Investigación Fundación Tutelar APMIB, que ya está en su quinta edición.

IBERIA ha participado durante 2002 en la puesta en marcha de un centro integral de atención sociolaboral, denominado Proyecto Imhotep. Para ello donó el solar donde está ubicado, en la zona cercana al aeropuerto de Madrid (Barajas), así como 300.000 euros y apoyó las gestiones que permitieron contar con la cofinanciación de Caja Madrid (Obra Social), la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), la Comunidad Autónoma de Madrid y la Fundación ONCE.

IBERIA también ha donado 14 apartamentos en Motril (Granada) valorados en 223.286 euros, que se destinarán a construir un Centro Residencial y Vacacional para discapacitados.



• *Special Olympics.*

En 1998 IBERIA se incorporó al Proyecto 2002 de Special Olympics con un plan de recaudación de monedas de los clientes de sus vuelos internacionales. Durante el año 2002 IBERIA ha recaudado 63.361 euros, y desde febrero de 1998 más de 387.908 euros destinados a preparar cursos de formación y a organizar Campeonatos y Juegos Internacionales.

Special Olympics es una asociación sin ánimo de lucro, creada en 1968 por Eunice Kennedy Shriver, para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica

y promover su integración en la sociedad por medio del deporte.

Esta organización, reconocida por el Comité Olímpico Internacional, está presente en más de 160 países. Cuenta con más de un millón y medio de deportistas asociados, para los que organiza más de 17.000 encuentros que culminan en unos Juegos Internacionales paralelos a los Juegos Olímpicos.

Special Olympics se constituyó en España en 1990, está presente en todas las Comunidades Autónomas, y promueve el deporte diario de más de 13.000 personas con discapacidad.

Entre los objetivos de su Proyecto 2002 se encuentra integrar a 25.000 deportistas en sus programas de forma activa y continuada, y lograr una mayor divulgación de sus objetivos y actividades.

Además, IBERIA realiza descuentos en vuelos nacionales e internacionales para personas vinculadas a Special Olympics.

• *Convenio de colaboración con la Organización Nacional de Trasplantes (ONT).*

Desde hace más de 10 años IBERIA colabora con la ONT, facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares.

En la actualidad, el trasplante de órganos es una técnica habitual en Medicina. Además es la única solución ante el deterioro irreversible de determinados órganos y evita una muerte segura a corto plazo, aumentando la esperanza de vida de miles de enfermos que se encuentran aguardando esta solución.

En España hay una gran actividad en el campo de los trasplantes, comparable —e incluso superior en ciertos órganos—, a la media Europea. Los avances científicos posibilitan que un mayor número de enfermedades puedan ser tratadas mediante trasplante.



En numerosas ocasiones hay que utilizar medios de desplazamiento muy rápidos, como es el avión. Durante el año 2002 ha sido necesario el envío urgente de órganos extraídos para trasplante en 130 ocasiones, en todas ellas ha sido la compañía IBERIA y sus filiales, de forma gratuita, las que han realizado el traslado de acuerdo con el convenio de colaboración suscrito entre IBERIA y la ONT.

En estos desplazamientos, el contenedor con el órgano o los órganos, es recibido por la tripulación del avión que lo custodiará hasta entregarlo, en el aeropuerto de destino, a la persona responsable de la ONT. En algunos desplazamientos, cuando el vuelo no es directo, el contenedor es recogido por personal de tierra de la compañía y conservado en un lugar adecuado hasta ser nuevamente embarcado en el vuelo correspondiente. Durante el año 2002 se realizaron 14 tránsitos en los aeropuertos de Madrid y Barcelona, en los que intervinieron ambas delegaciones de IBERIA, los departamentos de Relaciones Públicas del aeropuerto y el personal de Carga de la compañía. Cabe añadir que, aunque la mayoría de los vuelos utilizados son entre provincias nacionales, durante el año 2002 se realizaron 14 envíos a diferentes países europeos.

En la mayoría de los casos, el equipo médico que realizará la intervención quirúrgica es el que se desplaza para la realización de la extracción de los órganos. En otras ocasiones, los órganos son extraídos por un equipo quirúrgico diferente al que lo implantará y el órgano debe ser enviado desde el hospital donde se ha producido la donación, hasta el hospital donde se realizará el trasplante. Este desplazamiento debe ser rápido ya que los órganos, una vez extraídos, tienen un tiempo limitado de validez y es ahí donde IBERIA juega un papel relevante.



• **Donación o venta a precios especiales a ONGs.**

IBERIA viene firmando, desde hace años, convenios de colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales por los que ofrece descuentos especiales en sus vuelos a ONGs que trabajan en sus ámbitos de actuación. En 2002 esta colaboración ha sido valorada en 642.910 euros.

También IBERIA firmó un convenio con la Administración por el cual puso a su disposición diez mil asientos semanales para trasladar a Galicia, de manera gratuita, a los voluntarios que desarrollen tareas relacionadas con el vertido del Prestige. Durante el tiempo que ha durado el acuerdo y hasta el 15 de marzo de 2003, hubo más de 60.000 plazas a disposición del Gobierno para trasladar voluntarios a las costas gallegas, con salida desde los aeropuertos de El Prat y Barajas con destino a La Coruña, Vigo y Santiago de Compostela.

• **Donación de billetes.**

IBERIA dona billetes de avión para el traslado a España de ancianos con falta de medios y de menores que requieren operaciones quirúrgicas que no pueden realizarse en su país de origen. Durante el año 2002 han sido intervenidos quirúrgicamente con éxito en España ocho niños procedentes de Buenos Aires, El Salvador, Quito y Malabo.

Además se donan billetes como ayuda para actividades benéficas y otros casos humanitarios concretos, tales como Ayudas contra el Maltrato Infantil, Solidaridad con Nicaragua y Bomberos sin Fronteras.

• **Programas en colaboración con clientes - Iberia Plus.**

Desde los últimos meses de 2001, IBERIA ofrece a los titulares de la tarjeta Iberia Plus donar sus puntos a un proyecto de equipamiento del Centro de Formación Nemocón, una institución de acogida para 240 niños de la calle en Bogotá, impulsada por la Fundación Codespa, que se inauguró en abril de 2002.



El coste total del proyecto ascendió a 1.300.000 euros y ha sido cofinanciado por la Unión Europea, AECE, Generalitat Valenciana, Fundación Limmat y Endesa. La aportación de los socios del programa Iberia Plus permitió enlazar el patio de juegos, vallar el recinto y rematar las obras del teatro.

Por otro lado, el programa Iberia Plus ha donado dos viajes a una capital europea como premio para el sorteo que realizó *American Express* –socio de IBERIA– entre sus empleados a beneficio del proyecto de una guardería de *Aldeas Infantiles* en Zaragoza.

• Patrocinios.

A lo largo del año se firman numerosos convenios de colaboración con diferentes entidades. En la mayor parte de estos acuerdos, el importe asumido por IBERIA es compensado por la compañía a través de facilidades económicas en la emisión de documentos aéreos de pasaje y carga.

Los patrocinios más importantes del año 2002 han sido los siguientes:

- Salud:

Colaboración de manera continuada con el *Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III*, por un importe de 27.046 euros durante 2002.

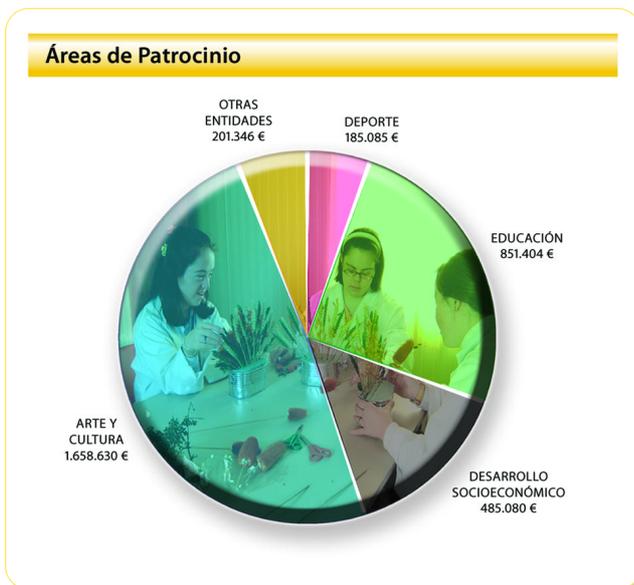
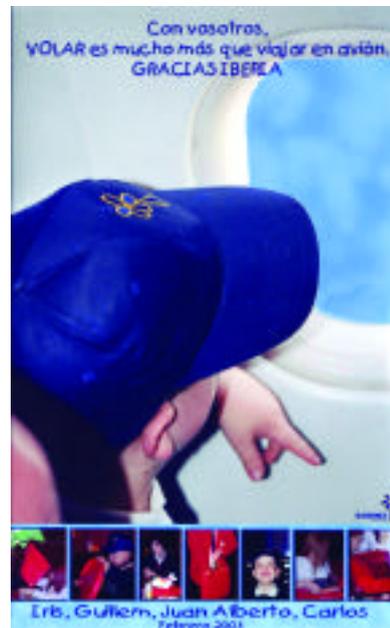
- Proyectos de cooperación al desarrollo:

Apoyo a la *Fundación Barceló* (36.060 euros), a la *Fundación Desarrollo Sostenido* (48.100 euros) y a la *Fundación Europa América de Cooperación al Desarrollo* (54.090 euros).

- Asistencia social:

La *Fundación Ilusiones* se dedica a asistir y apoyar a niños enfermos de larga duración. A través de este programa ha recibido 30.050 euros en concepto de emisión de billetes de avión, con los que ha podido cumplir la ilusión de estos niños y sus familias.

IBERIA ha sido empresa colaboradora de la conferencia internacional *La Empresa que viene, Acción Social en la empresa del futuro*, organizada por *Fundación Empresa y Sociedad* en mayo de 2002, con una aportación de 6.000 euros.



4.3.2. APOYO A LA CULTURA.

IBERIA firma anualmente acuerdos de colaboración con entidades que promueven actividades artísticas y culturales.

En 2002 la inversión ascendió a 1.658.630 euros, que se distribuyó entre las siguientes entidades:

Con motivo de la celebración del 75 aniversario de la fundación de IBERIA, la Compañía organizó diversas actividades entre las que destaca una exposición itinerante de fotografías y material gráfico que se expuso en los principales aeropuertos españoles.



Entidades dedicadas a la cultura con las que ha colaborado IBERIA durante 2002

ABAO / Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera
Asociación Cultural Castell Peralada
Casa de América
Círculo Bellas Artes
Concert Estudio
Expoarte y Gestión
Fundación Camilo José Cela
Fundación Cultural Siglo. Junta Castilla y León
Fundación Gran Teatre del Liceu Barcelona
Fundación Cristobal Gabarrón
Fundación ICO
Fundación Isaac Albéniz
Fundación José Martí
Fundación Juan March
Fundación Museo Guggenheim Bilbao
Fundación Museo Marítimo Ría de Bilbao
Fundación Valencia Tercer Milenio
Instituto Cervantes
Instituto Cultura Barcelona
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
Orfeón Donostiarra

4.3.3. OTRAS ÁREAS DE ACTUACIÓN.

• Desarrollo socioeconómico.

IBERIA ha destinado 485.080 euros a instituciones que promueven análisis, estudios, conferencias, seminarios y debates sobre temas políticos, económicos y sociales.

La colaboración más relevante ha sido con la Fundación de Relaciones Internacionales, centrada en el análisis, la preparación de estudios y el fomento del debate sobre las grandes cuestiones internacionales, con especial atención a asuntos relevantes para la política exterior de España.

Entidades relacionadas con el desarrollo socioeconómico con las que ha colaborado IBERIA durante 2002

Fundación Estudios Europeos
Fundación Estudios Financieros
Fundación Euroárabe
Fundación Instituto Formación Política
Fundación Popular Iberoamericana
Fundación Relaciones Internacionales
IESE - Instituto de Estudios Superiores de Empresa

Instituciones educativas con las que ha colaborado IBERIA durante 2002

Confederación Rectores Universitarios Españoles
Facultad Ciencias de la Información (UCM)
Fundación Bosch i Gimpera
Fundación Carolina
Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado
Universidad Alcalá
Universidad Complutense de Madrid

• Educación.

La cantidad total destinada a actividades relacionadas con la Educación fue de 851.404 euros.

La principal beneficiaria ha sido la Fundación Carolina, institución para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación en el ámbito educativo y científico entre España y el resto del mundo, especialmente Iberoamérica.



• Deporte.

IBERIA ha centrado principalmente sus colaboraciones en deportes minoritarios donde los patrocinios son más necesarios, a las que se destinó un total de 186.085 euros.

Instituciones deportivas con las que ha colaborado IBERIA durante 2002

Cetursa Sierra Nevada
Club Voleibol Sanse
Federación Española de Rugby
Federación Internacional Pelota Vasca
Promoción Deportiva Sevilla
Campeonatos de Hípica Internacional San Sebastián, Santander, La Coruña y Madrid
Real Club Jolasetta (hockey)

4.3.4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.

IBERIA recibió en diciembre de 2001 el *Premio al Voluntariado 2001* de manos de S.A.R. el Príncipe de Asturias.

En el *Ranking 2002 de empresas mejor percibidas por su acción social*, IBERIA alcanzó el primer puesto en el apartado de *Programas en colaboración con empleados*, y el cuarto puesto por su acción social general. Este ranking se elabora a partir de la opinión de 150 expertos de organizaciones sociales, empresas, escuelas de negocios, consultores y líderes de opinión, coordinado por *Fundación Empresa y Sociedad*.

Mano a Mano ha recibido el *Premio Empresa y Sociedad 2002* al mejor *Programa de acción social en colaboración con empleados*.



