

Memoria de Responsabilidad Corporativa

Memoria de Responsabilidad Corporativa

1. La contribución de IBERIA al desarrollo sostenible	221
2. Presentación	223
3. Principales indicadores de Responsabilidad Corporativa de IBERIA	225
4. Visión y estrategia: nuestra gestión de la Responsabilidad Corporativa	227
4.1 Objetivos estratégicos	228
4.2 Gestión de la Responsabilidad Corporativa	229
4.3 Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés	230
4.4 IBERIA: una empresa innovadora	236
4.5 Premios y reconocimientos 2005	237
5. La dimensión económica	239
5.1 Nuestros clientes	241
5.2 Gobierno Corporativo	243
5.3 Proveedores	244
6. La dimensión social	245
6.1 Nuestros empleados	246
6.2 Seguridad e higiene	252
6.3 Igualdad de oportunidades y diversidades	253
6.4 Acción social en IBERIA	255
7. La dimensión medioambiental	263
7.1 Gestión ambiental	264
7.2 El control del ruido en nuestras operaciones	270
7.3 Cambio climático	271
7.4 Consumo de recursos	275
7.5 Gestión de residuos	276
8. Anexos	279
8.1 Glosarios de términos y abreviaturas	280
8.2 Índice de contenidos e indicadores según el Global Reporting Initiative	282



Índice



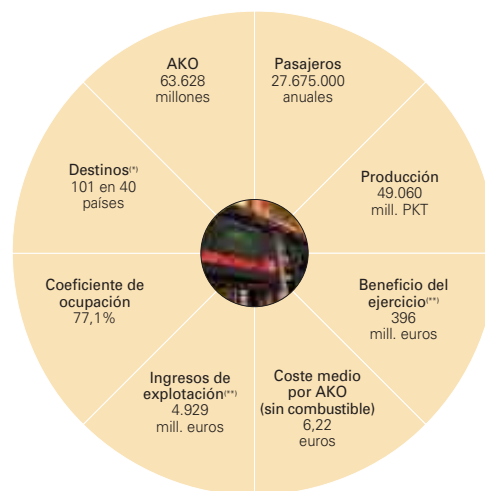
La contribución de IBERIA al desarrollo sostenible



Desde la fundación e inicio de los vuelos de la compañía, más de 575 millones de personas han viajado con IBERIA.

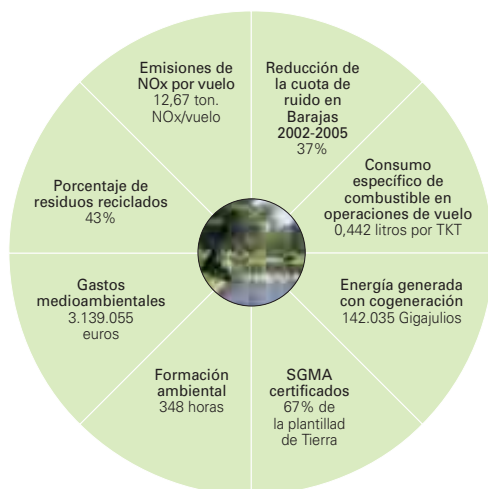
1. LA CONTRIBUCIÓN DE IBERIA AL DESARROLLO SOSTENIBLE

- IBERIA es un grupo de transporte aéreo fundado en 1927, siendo la aerolínea líder en España.
- Nuestra compañía opera fundamentalmente en tres mercados: España, Europa y América, siendo, de hecho, la principal línea aérea que opera entre Europa y Latinoamérica.
- IBERIA opera 101 destinos en 40 países, a los que se añaden 69 destinos de 28 países a través de acuerdos en código compartido. Con la alianza Oneworld, la oferta se extiende a más de 500 puntos en 134 países.
- IBERIA es la única compañía europea de red que lleva nueve años consecutivos obteniendo beneficios y, desde 2002, un año después de su salida a Bolsa, IBERIA forma parte del selectivo índice Ibex 35.
- Nuestras principales actividades son el transporte aéreo, los servicios aeroportuarios y el mantenimiento de aeronaves y motores.

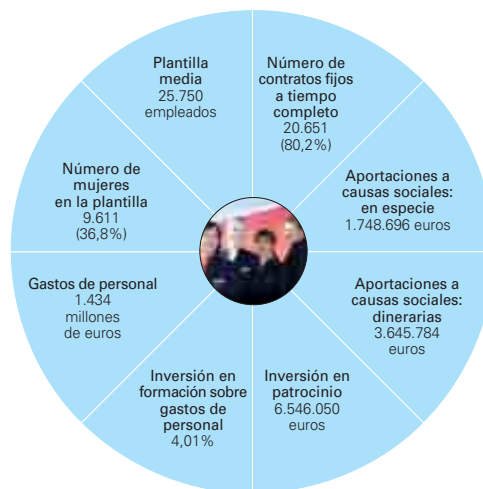


(*) Incluyen Air Nostrum
(**) Resultados Grupo Iberia

Principales aspectos económicos.



Principales aspectos ambientales.



Principales aspectos sociales.



Presentación

2. PRESENTACIÓN

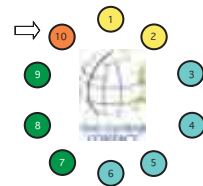
La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005 detalla todos los compromisos adquiridos por IBERIA en la gestión de los tres vértices del desarrollo sostenible: económico, social y ambiental. Este informe complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas. Dicha información puede descargarse, al igual que esta memoria, de la web de IBERIA: <http://grupo.iberia.es>.

Aplicación de la guía GRI

- Este informe abarca las actividades del Grupo Iberia. La metodología que se ha empleado en la recopilación de la información necesaria para la elaboración de esta Memoria se ha basado, fundamentalmente, en la marcada por el Global Reporting Initiative (GRI) y sus principios, por ser el estándar, con carácter voluntario, más reconocido a nivel mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad. GRI es una institución independiente desde 2002 que surgió a iniciativa del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). De igual forma, se han tenido en cuenta otros estándares internacionales como el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero¹ o las normas ISO², así como el estudio de buenas prácticas en gestión medioambiental.

Alcance y metodología

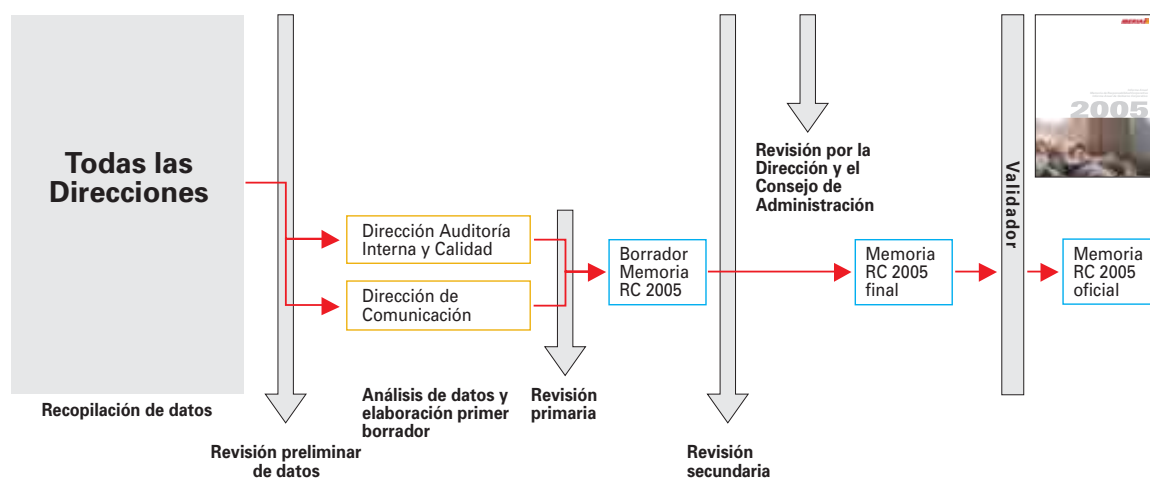
- Representación de la aplicación de los principios del Global Compact:* la adhesión de IBERIA a los principios del Global Compact establece el compromiso de realizar una declaración anual (informe de progreso) de los avances en el cumplimiento de dichos principios. Nuestro informe de progreso este año queda reflejado en esta Memoria, identificándose con el símbolo adjunto aquellas acciones que se han desarrollado en el último período y señalando en cada caso el principio del Pacto al que se hace referencia (1 a 10)³.
- Presentación de un Indicador de Comportamiento Ambiental (ICA):* este indicador, desarrollado en 2005, aglutina varios indicadores clave y fuertemente representativos de la actividad de nuestra compañía.
- Indicadores:* si bien el alcance de esta Memoria, de carácter anual, es el Grupo Iberia en su conjunto, la mayoría de los indicadores se refieren exclusivamente a IBERIA, L.A.E., S.A.



Validación

- La información contenida en esta memoria ha sido validada internamente por la compañía y externamente por AENOR, entidad acreditada de certificación (ver informe de validación en el Anexo de esta memoria).

Proceso de validación de la presente memoria



¹ World Business Council for Sustainable Development /World Resources Institute.

² International Standardization Organization.

³ Los 10 Principios del Pacto Mundial pueden consultarse www.pactomundial.org.

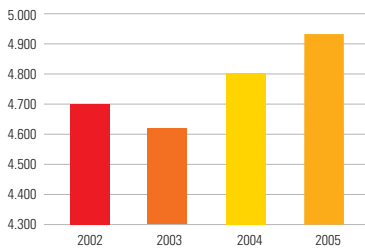


*Principales indicadores de Responsabilidad
Corporativa de IBERIA*

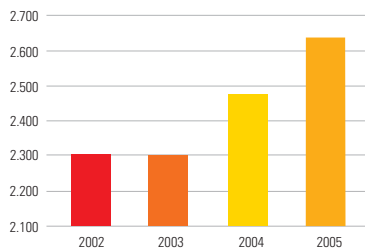
3. PRINCIPALES INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE IBERIA

Económicos

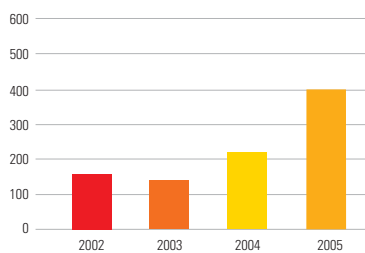
Ingresos explotación Grupo IBERIA (millones de euros)



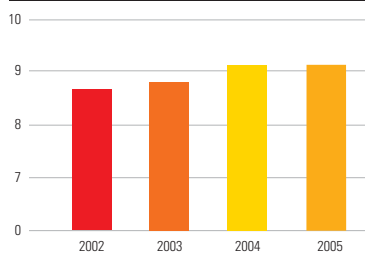
Productividad (Miles AKO por empleado)



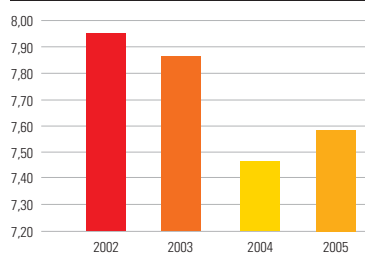
Resultados del ejercicio Grupo IBERIA (mill. de euros)



Utilización flota de pasaje (horas bloque avión y día)

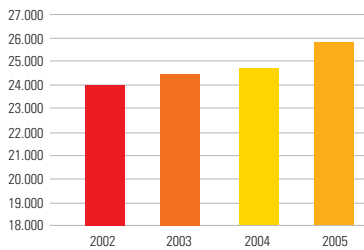


Ingreso medio por AKO (cent. euros/AKO)

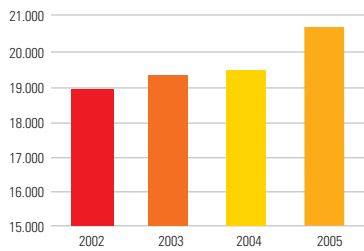


Sociales

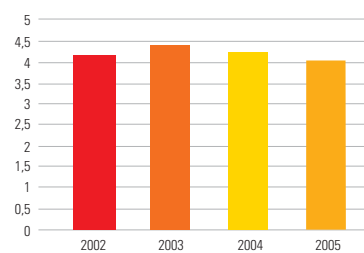
Plantilla media



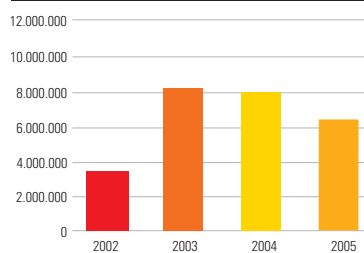
Número de contratos fijos



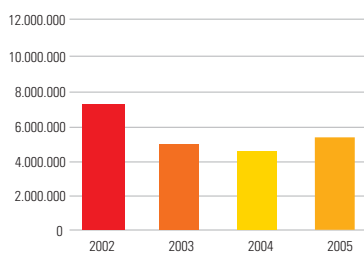
Formación Inversión/Gastos totales de personal (%)



Patrocinio (euros)

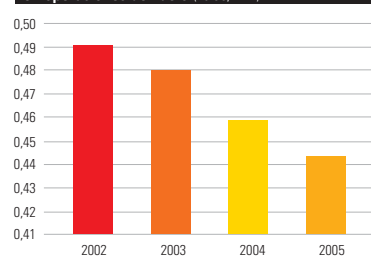


Aportaciones de IBERIA a causas sociales (euros)

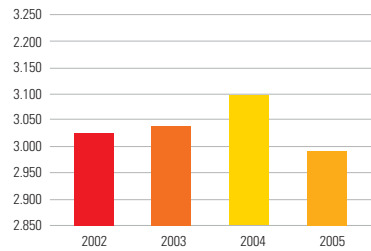


Ambientales

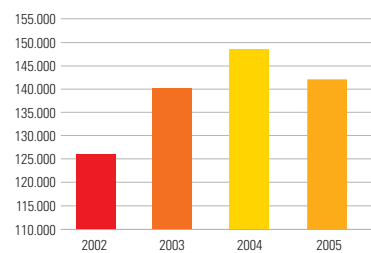
Consumo específico de combustible en operaciones de vuelo (litros/TKT)



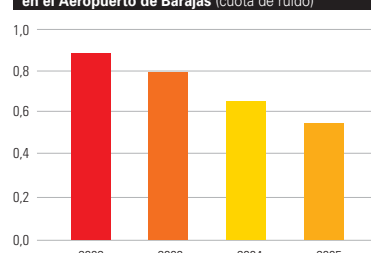
Emisiones totales NOx flota IBERIA (ton. de NOx)



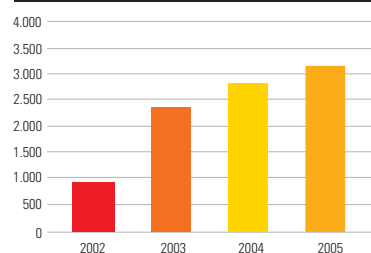
Energía generada en plantas de cogeneración (J*10⁹)



Nivel de ruido de IBERIA en el Aeropuerto de Barajas (cuota de ruido)



Gastos medioambientales de IBERIA (miles de euros)

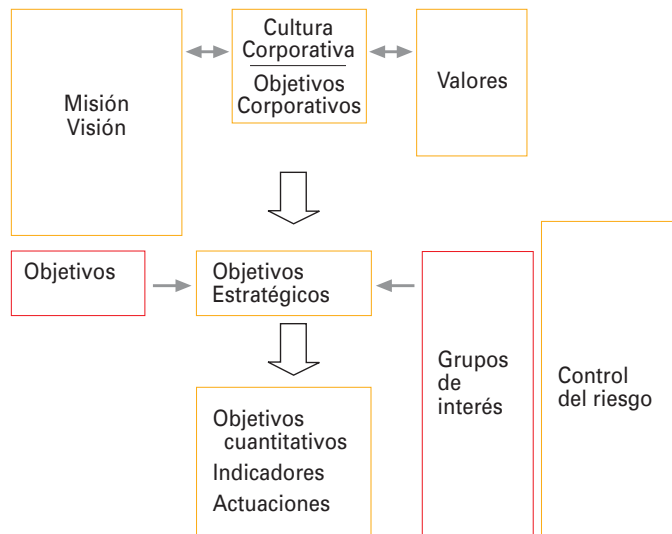




*Visión y estrategia: nuestra gestión de la
Responsabilidad Corporativa*

4. VISIÓN Y ESTRATEGIA: NUESTRA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

4.1. Objetivos estratégicos



Esquema del Visioning de IBERIA.

Nuestra misión

La misión de IBERIA es ofrecer servicios de transporte aéreo, aeroportuarios y de mantenimiento de aeronaves que satisfagan las expectativas de nuestros clientes y creen valor económico y social de manera sostenible.

Nuestra visión

IBERIA quiere ser líder en satisfacción del cliente, innovación y rentabilidad económica y social:

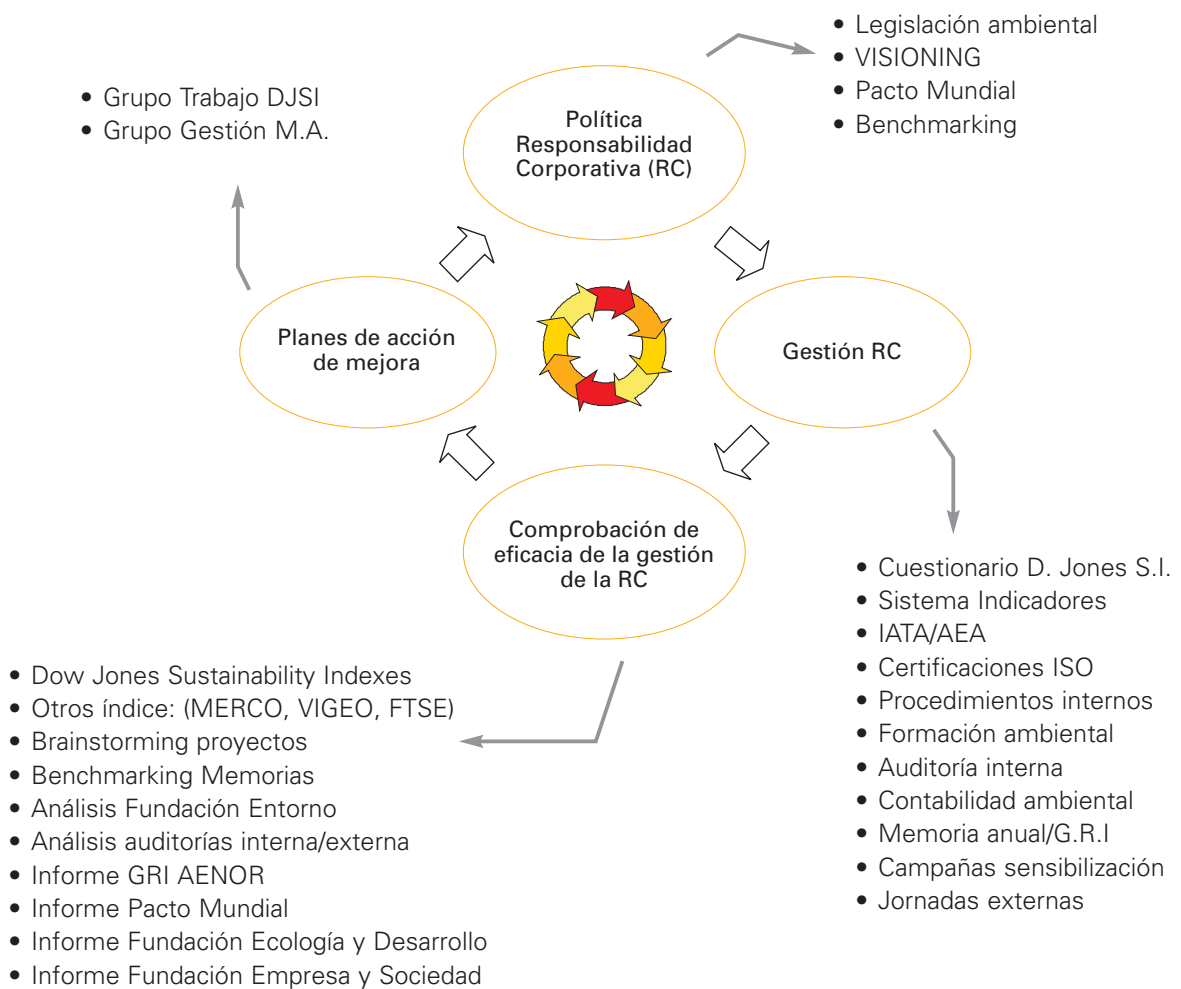
- Percibida como líder en el mercado doméstico, europeo y latinoamericano.
- Preferida por el cliente por la mejor relación posible entre precio y calidad de servicio.
- Distinguida por el accionista por su rentabilidad sostenida.
- Reconocida por su transparencia, compromiso social y medioambiental.
- Deseada por las personas para su desarrollo profesional.

Nuestros valores

El enfoque al cliente, la creación de valor, la búsqueda de la excelencia en la gestión, el compromiso social, la importancia de las personas, el liderazgo, el trabajo en equipo, la mejora continua, la adaptación al cambio y la innovación.

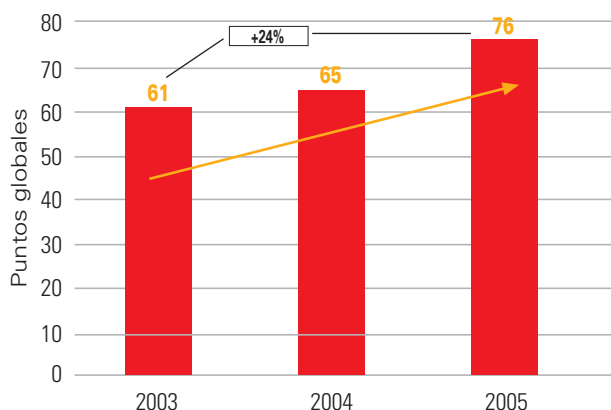
4.2. Gestión de la Responsabilidad Corporativa

La gestión de la Responsabilidad Corporativa en IBERIA se organiza según un círculo de mejora continua con una periodicidad anual, el cual, a través de diferentes observatorios y sistemas de medidas, nos permite definir un Plan de Acciones de Mejora que nos garantiza mantener permanentemente los más altos niveles existentes en este tipo de gestión: **planificamos** a través de la definición y despliegue de la Política de Responsabilidad Corporativa, **realizamos** e implantamos sistemas de gestión, **comprobamos** su eficacia y **actuamos** poniendo en práctica las acciones de mejora.



La participación de IBERIA en 2005 en el proceso de DJSI

Puntuación de IBERIA en el DJSI en los tres últimos años



Evolución de la puntuación de IBERIA en el proceso de entrada en el índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI).

IBERIA se ha vuelto a presentar en 2005 como candidata a entrar dentro de los índices de sostenibilidad del índice Dow Jones: el Dow Jones Sustainability World Index (mundial) y el Dow Jones Sustainability Stoxx Index (europeo). Actualmente, la política de estos índices es mantener únicamente una empresa perteneciente al sector aéreo dentro de los mismos, no habiendo entrado IBERIA en esta ocasión al quedarse a un solo punto de la primera posición, con 76 puntos frente a 77.

Este criterio del DJSI origina que IBERIA obtenga mucha mayor puntuación que corporaciones de otros sectores de actividad que sí pertenecen al índice.

No obstante, nuestra compañía ha obtenido la mayor puntuación de todas las líneas aéreas candidatas en el ámbito medioambiental, demostrándose además una tendencia marcadamente creciente en la puntuación global otorgada en los últimos años (ver figura adjunta).

Finalmente, es de señalar que la inclusión en este índice supone un reconocimiento externo importante a los esfuerzos realizados en la gestión de la sostenibilidad, pero además constituye un excelente instrumento para medir la evolución de la gestión a nivel interno según los estándares y requisitos más exigentes y actuales en esta gestión integral.

4.3. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés

La compañía ha identificado dichos grupos de interés de manera paulatina desde el comienzo de su actividad mediante el desarrollo de sus operaciones y la observación directa del interés mostrado por dichos grupos. El procedimiento de recopilación de información relativa a las expectativas de nuestros grupos de interés se articula en torno a los canales de comunicación ya establecidos y a la interacción continua existente con los mismos.

En la Memoria de Responsabilidad Corporativa de IBERIA de 2004 (páginas 26 a 34, disponible en la página web) se recogen las principales características e interacciones de nuestra compañía con dichos grupos de interés. A continuación se exponen las principales novedades del ejercicio 2005, así como los principales objetivos para 2006.

4.3.1. Grupos de interés internos

Grupo de interés	Accionistas
Canal del contacto en IBERIA	
Dirección Financiera (Subdirección de Relaciones con los Accionistas)	
Persona de contacto: D ^a Elena Baillo	
E-mail: invesrel@iberia.es	
Principales novedades de 2005	
<ul style="list-style-type: none">• Recopilación de la opinión de inversores y accionistas sobre aspectos relativos a la sostenibilidad. Dicha encuesta ha sido realizada a 12 grandes inversores, a partir de los cuales se ha obtenido información valiosa tal como el reconocimiento de la mejora en la gestión de la sostenibilidad, la consideración de incluir en un futuro la sostenibilidad como un criterio a la hora de acometer inversiones o la importancia otorgada a la Memoria de Responsabilidad Corporativa en el proceso de comunicación de prácticas de sostenibilidad.• Facilitación del voto electrónico en la Junta General de Accionistas, siendo una de las compañías españolas que mejores resultados han obtenido en este ámbito.	
Principales objetivos para 2006	
<ul style="list-style-type: none">• Articulación de un mecanismo basado en una aplicación web mediante el cual se pueda facilitar un servicio de suministro de información personalizada relativa a IBERIA a aquellos inversores o accionistas que así lo requieran.• Puesta en marcha de un sistema electrónico interno para el apoyo al Código de Conducta en materia de valores ya existente y para evitar los conflictos de interés en la compraventa de acciones o títulos.• Fomento de los eventos para el mantenimiento de una relación periódica y fluida con inversores.	

Grupo de interés	Empleados
Canal del contacto en IBERIA	
Dirección de Recursos Humanos	
Persona de contacto: D. Pedro Sobrino / Gema Fernández	
E-mail: psobrino@iberia.es; gfernandezl@iberia.es	
Principales novedades de 2005	
<ul style="list-style-type: none">• Aprobación del nuevo Plan Director 2006-2008, el cual prevé importantes actuaciones en el ámbito de la productividad laboral, la reducción de costes laborales y la implantación de planes de formación. Los objetivos de este último Plan Director serán, en todo caso, alcanzar el máximo nivel de empleo a la vez que se garantiza el futuro de nuestra compañía.• Comienzo de las negociaciones para la definición de los Convenios Colectivos de Tierra y Vuelo.• Establecimiento de los medios para garantizar la accesibilidad de los empleados a la nueva Terminal 4 del aeropuerto de Barajas, que AENA pondrá definitivamente en marcha en febrero de 2006.• Creación de un centro servicios compartidos que centralice las tareas administrativas del área de administración de recursos humanos de IBERIA.• Inicio de la implantación de un sistema integrado de gestión de negocio del área de recursos humanos (ERP de Recursos Humanos: Oracle).• Implantación de un sistema de turnos corporativo para las áreas de IBERIA sujeta a esta modalidad de trabajo. Este año se ha realizado: D. Sistemas y Mantenimiento en Línea.	
Principales objetivos para 2006	
<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de los Convenios Colectivos de Tierra y Vuelo en el primer trimestre del año.• Implantación de un ERP de Gestión de Recursos Humanos que incluya los procesos de nómina, administración de personal y control de presencia.	

- Consolidación de la estrategia de integración de sistemas de empleados y de base datos única de empleados (acercándonos así a estrategias de responsabilidad social corporativa y transparencia de información abanderadas por las grandes empresas mundiales líderes en esta materia).
- Hacer del autoservicio del empleado el principal referente para el empleado a la hora de realizar sus trámites administrativos: hojas de movimiento *on line*, sistema de turnos, oficina virtual de gestión de empleados; autoemisión de billetes de empleado; liquidación de gastos de viaje, etc.
- Dar la capacidad al empleado de poder optar a herramientas que le permitan acceder/habituarse a las nuevas tecnologías desde su hogar.
- Implantación del sistema de turnos corporativo en la D. Mantenimiento e Ingeniería.

4.3.2. Grupos de interés externos

Cabe señalar que la información relativa a la Administración Pública (incluida en la Memoria de 2004) se ha integrado, por su importancia y relevante alcance, en cada uno de los correspondientes grupos de interés en los que tiene presencia.

Grupo de interés	Clientes
Canal del contacto en IBERIA	
Dirección de Relación con el Cliente	
Persona de contacto: D. José Gómez Pérez	
E-mail: jgomezp@iberia.es	
Principales novedades de 2005	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del crecimiento del programa de fidelización IBERIA Plus, habiendo superado los 2,5 millones de clientes en 2005 y demostrando el valor que se otorga a la pertenencia al mismo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de los procesos internos de la compañía a la normativa europea relativa a indemnizaciones por denegación de embarque, retrasos y cancelaciones. Para ello IBERIA ha puesto en marcha el denominado bono-electrónico mediante el cual el cliente afectado obtiene en el momento de la incidencia un justificante, acompañado de un registro electrónico, para canjear el billete por dinero o bien por <i>dinero Iberia</i>, obteniendo un incremento adicional del 25% en la indemnización, que sigue estando muy por encima del mínimo legal. 	
<ul style="list-style-type: none"> • En iberia.com destaca la puesta en marcha de la herramienta denominada <i>flex-pricer</i> mediante la cual se facilita al usuario del portal transparencia en la obtención de su billete mediante el ofrecimiento de fechas anteriores y posteriores a su petición a efectos de obtener una tarifa más favorable. 	
Principales objetivos para 2006	
<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de toda la flota a la nueva clase Business Plus prevista para su consecución en el transcurso del primer semestre de 2006. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Simplificación y accesibilidad de los procesos a través de la consolidación del <i>autocheck-in on-line</i>, lanzado en 2005 y mediante el cual los clientes IBERIA Plus pueden obtener de manera telemática directamente la tarjeta de embarque con 24 horas de antelación. 	

Grupo de interés**Sociedad****Canal del contacto en IBERIA**

Dirección de Comunicación, D. Relación Cliente y Subdirección de Relaciones Accionistas

E-mail: dcomunicacion@iberia.es; invesrel@iberia.es; jgomezp@iberia.es

Principales novedades de 2005

- Expectativas del grupo de interés en relación con IBERIA: prestación de un servicio de máxima calidad-precio con el respeto de los principios ambientales y sociales fundamentales, fomentando la estabilidad y la creación de empleo.
- IBERIA mantiene el contacto con la ciudadanía a través de los canales habituales de comunicación. Cabe destacar la información que IBERIA ofrece con regularidad a través de su página web, www.iberia.com, cuyos contenidos se actualizan periódicamente. Es de señalar que en 2005 dicha web se ha reforzado, entre otros, mediante la incorporación de un buscador de noticias así como de contenidos adicionales.
- En relación con el Pacto Mundial suscrito por IBERIA en el año 2004, la compañía ha continuado trabajando cada día para garantizar el cumplimiento de los 10 principios establecidos por el mismo relativos a los derechos humanos, la protección medioambiental y el respeto de los principios éticos fundamentales. Así, en septiembre de 2005 IBERIA entregó a la oficina en España del Pacto Mundial un informe con los progresos realizados en este ámbito.

Principales objetivos para 2006

- Favorecer la continuidad en la aplicación de los principios del Pacto Mundial mediante la asignación de los recursos necesarios.
- Reforzar los canales de comunicación con el entorno social de IBERIA mediante la inclusión de publicaciones de interés general en la web corporativa (diario *Universal*, *Ronda Iberia*, etc.).

Grupo de interés**Medios de Comunicación****Canal del contacto en IBERIA**

Dirección de Comunicación

Persona de contacto: Dña. Margarita Blanco Gutiérrez; D. Jaime Pérez Guerra.

E-mail: mblanco@iberia.es; jpguerra@iberia.es; prensa@iberia.es; presnaintl@iberia.es

Principales novedades de 2005

- Creación de un diario personalizado de IBERIA (*Universal*) con una tirada de 70.000 ejemplares diarios que se lleva editando desde el mes de abril, de lunes a viernes, y se entrega prácticamente en todos los vuelos de IBERIA y en los edificios corporativos de la compañía. El contenido se compone fundamentalmente de noticias de interés social, ciencia, medio ambiente, cultura o salud, entre otros.
- Inclusión en la Intranet de la compañía de información detallada sobre la nueva Terminal 4, con aspectos de utilidad para los empleados.

Principales objetivos para 2006

- Para el 2006 se pretende seguir informando sobre el traslado a la nueva Terminal 4, proporcionándose tanto información práctica como las ventajas de cara al cliente.
- Se seguirá difundiendo información intensivamente sobre todos los aspectos relacionados con el Plan Director 2006-2008 y con las negociaciones de los Convenios Colectivos.
- En la web corporativa se pretende incluir un nuevo apartado para publicaciones, mejorar el buscador actual y abrir un registro para el aviso de la publicación de noticias.

Grupo de interés**Comunidades del entorno aeroportuario****Canal del contacto en IBERIA**

Dirección de Operaciones

Persona de contacto: Francisco Javier González Alcalde

E-mail: fgonzalez@iberia.es

Principales novedades de 2005

- Desarrollo de programas de eficiencia de consumo de combustible tales como optimización de los niveles y velocidad en las distintas fases del vuelo, así como el ajuste de los pesos básicos del avión. Para garantizar y evaluar la aplicación de estas medidas, IBERIA dispone de un Comité para el Control y Seguimiento de Combustible que se reúne trimestralmente.
- Adopción de medidas para reducir la contaminación acústica procedente de las operaciones vuelo en el aeropuerto de Barajas mediante la identificación de las desviaciones en las rutas de despegue y aterrizaje detectadas por el sistema de seguimiento aeroportuario SIRMA. Esto se ha llevado a cabo en el marco de la participación de IBERIA en el Comité de Control de Ruido de Barajas, que se ha reunido periódicamente a lo largo de 2005.
- Progresiva sustitución del Manual de Operaciones Vuelo en formato papel por formato electrónico (CD), lo que ha supuesto un ahorro de unas 11 toneladas de papel en 2005.

Principales objetivos para 2006

- Colaboración con las autoridades aeroportuarias en la definición y seguimiento de nuevos procedimientos antiruido, en especial con la configuración de las nuevas pistas del aeropuerto de Barajas.
- Continuar con la paulatina reducción de la Cuota de Ruido (CR) de IBERIA en el aeropuerto de Barajas.

Grupo de interés**Proveedores y contratistas****Canal del contacto en IBERIA**

Dirección de Compras

Persona responsable: D. Carlos Gros Aymerich y Dña. Belinda Collado

E-mail: cgros@iberia.es ; bcollado@iberia.es

Principales novedades de 2005

- En Julio de 2005 se publicó una nueva norma sobre contratación de bienes y servicios basada en los principios de racionalidad económica y transparencia de gestión, y cuyas novedades respecto a la anterior norma son la mayor centralización de las compras en la Dirección de Compras y la mayor utilización de los sistemas y herramientas electrónicas para la negociación, lo que otorga mayor agilidad en la negociación cumpliendo los principios de transparencia y confidencialidad.
- En todos los contratos se incluye una cláusula que obliga a los proveedores a cumplir el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose a respetar las normas éticas y de conducta comúnmente aceptadas en el ámbito de su actividad.

Principales objetivos para 2006

- Desarrollar la nueva Norma de Contratación de bienes y servicios.
- Contribuir a la contención de costes definida en el Plan Director 2006-2008.
- Continuar con el desarrollo del Portal del Proveedor, cuya principal funcionalidad es la facturación electrónica. El proyecto ha sido nuevamente activado a finales de 2005, teniendo en cuenta nuevas soluciones existentes en el mercado, y se desarrollará a lo largo de 2006 en colaboración con la empresa ADQUIRA, participada por IBERIA, con quien ya han desarrollado sus soluciones de facturación electrónica BBVA, Repsol-YPF y Telefónica.

Grupo de interés Relaciones Internacionales: alianzas y asuntos aeropolíticos

Canal del contacto en IBERIA

Dirección Relaciones Internacionales

Persona de contacto: D^a. Elvira Herrero

E-mail: eherrero@iberia.es

Principales novedades de 2005

- Colaboración con las Autoridades con vistas al desarrollo de normativa específica del sector aéreo, como por ejemplo las directrices comunitarias sobre ayudas a compañías en aeropuertos regionales o las consultas a nivel comunitario sobre capacidad en los aeropuertos.
- La Dirección de Relaciones Internacionales coordina la participación de IBERIA en el Proyecto SESAR, que definirá el futuro del control del tráfico aéreo europeo, enmarcado en la iniciativa comunitaria del Cielo Único Europeo. IBERIA es una de las cuatro líneas aéreas europeas que se ha unido al Consorcio creado entre compañías aéreas y sus asociaciones IATA y AEA, fabricantes como AIRBUS y proveedores de servicios de navegación aérea y aeropuertos, como AENA, y que, financiado con fondos comunitarios y de Eurocontrol, llevará a cabo el análisis del marco general de la navegación aérea en Europa, seguido por la definición de objetivos de capacidad del futuro sistema de gestión de tráfico aéreo, los conceptos que podrán cubrir esos objetivos, y el despliegue e implantación de las soluciones. Finalmente se presentará un Plan Maestro de recomendaciones y el programa de trabajos concretos para la primera fase de implantación.
- IBERIA participa en la iniciativa encabezada por IATA para simplificar algunos procesos del transporte aéreo que pueden producir ahorros importantes: billete electrónico, tarjetas de embarque con código de barras, quioscos de autofacturación, etiquetas de equipajes con tecnología de radiofrecuencia, entre otros. La Dirección de Relaciones Internacionales impulsa y coordina la participación de IBERIA en los diferentes proyectos.

Principales objetivos para 2006

- Se desarrollarán acuerdos bilaterales con las compañías aéreas Malev y Royal Jordanian dentro del marco de su aceptación de la invitación a formar parte de la alianza Oneworld.

Grupo de interés

Agencias de viaje

Canal del contacto en IBERIA

Dirección Comercial-DVE-Unidad Agencias y Touroperadores

Persona de contacto: D. Víctor Moneo

E-mail: vmoneo@iberia.es

Principales novedades de 2005

- El portal iberia.com ha seguido reforzando su contribución al proceso de venta, ascendiendo la cuota desde un 4% en el año 2004 al 7% en 2005.
- Las agencias de viaje con las que trabaja IBERIA también han aumentado, desde 7.300 hasta 7.850, en una tendencia claramente creciente. Asimismo, ha crecido sustancialmente el número de agencias puramente *on line* con las que trabaja IBERIA, experimentando un crecimiento del 140% en 2005.

Principales objetivos para 2006

- Continuidad en la reducción de costes de distribución (comisiones), garantizando la continuidad de la buena relación existente con las agencias de viaje y el mantenimiento de la flexibilidad en el establecimiento de actuaciones estratégicas por ambas partes.
- Fomento del contacto y la presencia directa de IBERIA en los puntos de venta e impulso de su imagen identificativa en dichas ubicaciones.

Canal del contacto en IBERIA

Dirección de Comunicación y Dirección de Calidad y Auditoría Interna (Unidad Medio Ambiente e Innovación)

Persona de contacto: D^a Berta Valverde (Dirección de Comunicación) y D^a Marta Cózar (Dirección de Calidad y Auditoría Interna)

E-mail:; bvalverde@iberia.es; mcozar@iberia.es

Principales novedades de 2005

- IBERIA ha seguido colaborando estrechamente con numerosas organizaciones no gubernamentales, tanto del ámbito social como ambiental, proporcionando sus servicios a este tipo de instituciones de manera desinteresada y con el fin de contribuir a una causa social o ambiental de interés general.

Principales objetivos para 2006

- Seguir colaborando estrechamente con todas las organizaciones, abriendo nuevas vías de acción y fomentando el diálogo y la participación social.

4.4. IBERIA: una empresa innovadora

La capacidad de adaptación de una empresa a las circunstancias cambiantes es la clave de su éxito. Sin embargo, esta adaptación no debe responder a los estímulos inmediatos que llegan del entorno, sino que debe hacerse de forma orientada y meditada, sabiendo hacia dónde dirigir las energías y recursos. En este sentido, IBERIA mantiene una estrategia innovadora basada en la gestión de un conocimiento adquirido a lo largo de los años, optimizando su sabiduría interna, transformándose para adecuarse a las nuevas demandas y adelantándose a los futuros requerimientos del mercado, con el fin de estar en todo momento en la vanguardia en los servicios que ofrece.

Para ello y dada la complejidad de la organización, IBERIA dispone de una amplia estructura que le permite gestionar de manera integral y efectiva la innovación, implicando y coordinando actividades y responsables de todas las áreas de la compañía. Los sistemas de gestión interna establecidos al efecto nos permiten realizar una evaluación periódica de nuestro posicionamiento en el mercado y de las necesidades y nuevos retos a afrontar en cada una de las áreas de gestión con objeto de definir las líneas básicas en las que desarrollar nuevos proyectos de innovación. En este sentido, en 2005 se han llevado a cabo 35 proyectos en el marco de la I+D+I en muy diversas áreas de la compañía, desde el desarrollo de un prototipo de vehículo eléctrico híbrido propulsado por pila de combustible para actividades de *handling* en aeropuertos hasta la introducción del sistema de facturación *on line* en iberia.com que permite a nuestros clientes obtener su tarjeta de embarque a través de Internet. El presupuesto global para el conjunto de actividades consideradas como innovadoras supera en 2005 los 20 millones de euros.



Principales proyectos de innovación 2005

Área promotora	Proyectos
CARGA FINANCIERA	Plataforma E-Commerce en el negocio de carga. Sistema de gestión de precios y gastos de combustible y previsión de consumo.
COMERCIAL	Sistema para la optimización del proceso de gestión de precios. Sistema de facturación <i>on line</i> . Desarrollo tecnológico de un sistema de modelización del comportamiento de clientes.
MANTENIMIENTO E INGENIERÍA	Investigación y desarrollo de un nuevo sistema de montaje de rotores para corregir desequilibrios. Desarrollo de un sistema de automatización para el control y generación de trayectorias y desplazamiento de plataformas en el mantenimiento de aeronaves. Robotización del equipo de inspección por ensayos no destructivos de llantas de tren de aterrizaje. Investigación y desarrollo de célula para prueba de motores.
AEROPUERTOS	Vehículo eléctrico híbrido propulsado por pila de combustible para el ámbito aeroportuario. Sistema inteligente de localización de equipos en plataforma. Vehículo integrado para transporte y manejo de mercancías.
SISTEMAS	Sistema integrado para la mecanización y control de la facturación. Sistema avanzado para la gestión de servicios de clientes IBERIA Plus.
OPERACIONES	Sistema integral de seguimiento de vuelos, autodespacho y oficina móvil.



4.5. Premios y reconocimientos 2005

Premio	Fecha	Otorgante
Trofeo de oro al reposicionamiento de la marca.	jun-05	La escuela de negocios ESADE y el diario económico <i>Expansión</i> .
Premio a los valores humanos en la creatividad publicitaria por la campaña "Reencuentros".	jun-05	Instituto de Marketing Europeo.
Mejor aerolínea en rutas europeas y mejor aerolínea en rutas de América Latina.	may-05	Revista <i>Agenttravel</i> .
Mejor estructura de financiación del año 2004.	abr-05	<i>Airfinance Journal</i> .
Mejor proyecto de comunicación interna.	abr-05	Diario digital <i>PRNoticias</i> .
Oneworld "Mejor Alianza de Aerolíneas del Mundo".	sep-05	Premios Business Traveller.
Oneworld "Alianza de Aerolíneas Líder Mundial".	sep-05	Premios World Travel 2005.
Micrófono de oro de empresas.	abr-05	Federación de Asociaciones de Radio y Televisión en España.

Reconocimiento	Fecha	Otorgante
Sexta empresa española más mencionada en prensa escrita por su acción social y la única aerolínea.	dic-05	Fundación Empresa y Sociedad.
Una de las empresas mejor percibidas por su acción social.	dic-05	Fundación Empresa y Sociedad.
Una de las empresas que mejor tratamiento realiza de la Responsabilidad Social Corporativa.	sep-05	Fundación Empresa y Sociedad.
Información medioambiental mejor valorada.	sep-05	Fundación Empresa y Sociedad.
Máxima calificación en el informe medioambiental en la evaluación del DJSI.	sep-05	DJSI.
La empresa española más destacada en materia de Responsabilidad Social Corporativa.	jun-05	Monitor Español de Reputación Corporativa.
Entre las diez empresas más conocidas por su acción social.	may-05	Fundación Empresa y Sociedad en colaboración con la firma de investigación de mercados TNS.
Una de las empresas con más prestigio.	mar-05	Monitor Español de Reputación Corporativa y recogido por el diario económico <i>Cinco Días</i> .
Aerolínea preferida por los ejecutivos españoles.	mar-05	Estudio realizado por Dinners Club y recogido por el diario económico <i>Cinco Días</i> .



La dimensión económica

5. LA DIMENSIÓN ECONÓMICA

La contribución económica del sector aéreo

- La industria del transporte aéreo en Europa está formada por más de 130 compañías aéreas, una red de más de 450 aeropuertos y unos 60 proveedores de servicios de navegación aérea. La demanda del transporte aéreo en Europa se ha multiplicado por tres entre 1980 y 2000 y se doblará de aquí a 2020 (se prevé que puede exceder los 2.300 millones de viajeros).
- Según IATA, la contribución económica directa del transporte aéreo se eleva a 320.000 millones de euros. Si añadimos los impactos indirectos y los ligados al turismo y al transporte de mercancías, la contribución total del transporte aéreo se estima en 1,1 billones de euros a nivel mundial.
- El transporte aéreo proporciona más del 70% del turismo entrante mundial y juega un papel vital en facilitar el crecimiento económico, especialmente en países en vías de desarrollo.
- A nivel mundial, se estima que el transporte aéreo es el responsable de la creación de 28 millones de empleos directos, indirectos e inducidos. Se prevé que hasta el año 2020 esta cifra aumente hasta los 31 millones.

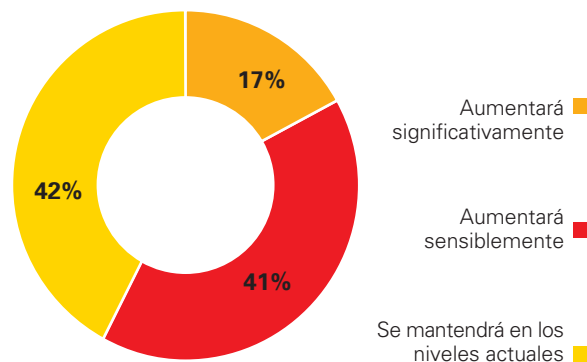
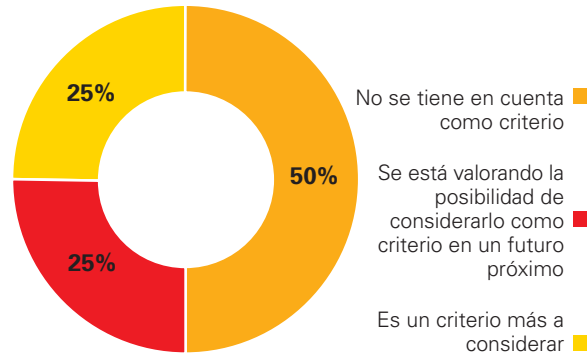
La opinión de nuestros inversores sobre los aspectos de sostenibilidad

En el transcurso de 2005 IBERIA ha llevado a cabo una encuesta entre sus principales inversores y se han registrado las siguientes principales conclusiones:

1. La gestión de la sostenibilidad es un elemento de ventaja competitiva.
2. Es necesario seguir potenciando la gestión de la sostenibilidad y la mejora continua.
3. Existe aún cierto desconocimiento sobre la gestión de la sostenibilidad.
4. En el ámbito de la comunicación es fundamental realizar una adecuación de la información a publicar a las demandas de los grupos de interés de la compañía.



Valoración de la sostenibilidad por parte de los inversores según la encuesta realizada por IBERIA





Flujos financieros de IBERIA hacia sus grupos de interés en 2005



5.1. Nuestros clientes

5.1.1. Nuestro compromiso con el cliente

IBERIA se encuentra decididamente orientada hacia sus clientes, habiendo suscrito un compromiso de servicio firmado el 2 de julio de 2002 tras una negociación conjunta entre las compañías aéreas, autoridades aeroportuarias y organizaciones de consumidores. Este compromiso establece los niveles de servicio que se ofrecerán al cliente antes, durante y después de su viaje y, entre otras cosas, propone mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, asegurando que sus necesidades quedan cubiertas y que su seguridad y dignidad son respetadas. La firma de este compromiso ha sido de carácter voluntario. Para más información consultar la página web (www.iberia.com).

Por otra parte, IBERIA dispone de sistemas de control con el fin de asegurar la confidencialidad de los datos de sus clientes, de acuerdo a lo que establece la normativa sobre protección de datos. A fin de asegurar la mayor comodidad y la salud de los pasajeros, se distribuye una publicación en todos los vuelos a cada pasajero en donde hay una parte dedicada a recomendaciones sobre salud en vuelo.

5.1.2. La percepción de nuestros clientes

De manera regular controlamos y analizamos la percepción de nuestros clientes, así como su valoración de nuestros servicios en comparación con nuestros principales competidores.

- *Satisfacción del cliente:* la satisfacción de nuestros clientes se controla mediante las Encuestas de Calidad Percibida, que miden su valoración respecto a 30 atributos de nuestro servicio. Los estudios sobre satisfacción del cliente están plenamente integrados con el resto de indicadores de gestión y las

Para más información puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente en: IBERIA, Líneas Aéreas de España Centro de Atención al Cliente Apdo. Correos 548 F.D. 28080 MADRID (España)

Teléfonos:
En España: 902 400 433
Fax: +34 91 5508829
E-mail:
relacionesclientes@iberia.com
o
customerrelations@iberia.com

encuestas que realizamos son analizadas para determinar la necesidad de actuaciones específicas que permitan mejorar la calidad del servicio. Durante el año 2005 realizamos casi 20.000 encuestas a clientes, distribuidas en dos oleadas, alcanzando una valoración global en la última oleada de 85,3 sobre un total de 100.

- *Reclamaciones:* consideramos que las manifestaciones de insatisfacción de nuestros clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear nuestro servicio con sus necesidades, y suponen una nueva oportunidad para satisfacer sus expectativas. Es de señalar que en el capítulo de extravíos, IBERIA se encuentra por debajo de la media de la AEA, alcanzando el mejor resultado de entre las compañías de red europeas.

Reclamaciones clientes 2005 (por 1.000 pasajeros)

Pasaje	2,9
Equipajes	13,9
Extravíos + Demoras	11,8
Deterioros	2,2

5.1.3. Reforzando los derechos del pasajero

Las principales características de la normativa europea en materia de indemnización y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo se detallan a continuación:

- El Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en vigor desde el 17 de febrero de 2005, establece normas comunes para las compañías aéreas en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque contra su voluntad, cancelación o gran retraso de un vuelo o cambio de clase.
- Su entrada en vigor fue el pasado 17 de febrero de 2005.
- Este Reglamento se aplica, con carácter general, siempre que los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presenten a facturación a la hora indicada previamente o, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.
- Las indemnizaciones varían entre los 125 € y los 600 €.

5.1.4. Puntualidad

Es uno de los grandes retos de la compañía y es vital para ofrecer un servicio de calidad. Los niveles de puntualidad de IBERIA son altos gracias al comité de puntualidad así como al esfuerzo de todos los empleados. Consideramos que la puntualidad es importante a la hora de valorar la satisfacción de nuestros clientes y primordial para ofrecer buenas conexiones de vuelos estableciendo Madrid-Barajas como el principal *hub* entre Europa y Latinoamérica.



5.1.5. IBERIA Plus: fidelización del cliente

El programa IBERIA Plus comenzó a funcionar en 1991 y, desde entonces, más de 2.500.000 de personas de 60 países se han adherido al mismo (25% de incremento anual desde 2002). Actualmente cuenta con más de 40 compañías asociadas pertenecientes a diversos sectores (líneas aéreas, hoteles, etc.) La web de IBERIA cuenta con una sección especial para clientes IBERIA Plus donde pueden realizar diversas gestiones. Como novedad, este año destacamos el lanzamiento del programa IBERIA Plus Empresa, que cuenta con su propia página web (www.iberiaplusempresas.com), desde la que cualquier PYME puede gestionar sus viajes de negocios. Cerca de 900.000 clientes de IBERIA Plus están registrados en iberia.com.

5.1.6. Iberia.com: mejorando los servicios *on line*

IBERIA se mantiene a la vanguardia en tecnología de relación con el cliente. En este sentido, el servicio electrónico de venta de billetes y otros servicios adicionales proporcionan a nuestros clientes ahorro económico y de tiempo. La media de visitas diarias a nuestra web fue de 250.000 en 2005. La venta electrónica se ha incrementado de media un 40% anual desde 2002. Actualmente se pueden realizar una serie de consultas desde Internet tales como comprobar horarios, información real de los vuelos de IBERIA, boletín de noticias, consulta de reservas y, como novedad en 2005, los clientes pueden obtener la tarjeta de embarque desde Internet (5.000 clientes obtienen diariamente su tarjeta por este medio).

Además, se disponen máquinas de facturación automática (*auto check-in*), no sólo en los principales aeropuertos, sino también en algunos hoteles de grandes ciudades.

5.1.7. Certificaciones de calidad

El sector del transporte aéreo ha sido percibido históricamente como una actividad caracterizada por un alto estándar de calidad, tanto en lo que se refiere a una operación segura, extremadamente compleja, como al nivel del servicio propiamente dicho.

Desde el año 1997, distintas áreas de la compañía han ido recibiendo certificaciones bajo los requisitos de la norma ISO9001:1994, hasta que en 2003 se inicia la transición de las certificaciones para adaptarlas a la nueva norma ISO 9001:2000. Actualmente, las áreas que disponen tales certificados son las siguientes:

- Dirección de Mantenimiento e Ingeniería.
- Dirección de Carga.
- Dirección de Aeropuertos, que obtiene simultáneamente una certificación de gestión medioambiental según ISO 14001, integrada con la de calidad.
- Dirección de Sistemas.
- Subdirección de Infraestructura.

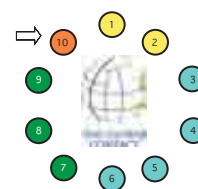
5.1.8. Publicidad

IBERIA pertenece a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), cuyo objetivo es que la publicidad constituya un instrumento útil en el proceso económico, velando por el respeto de los derechos de consumidores y usuarios, y por la lealtad en la competencia.

5.2. Gobierno Corporativo

Con motivo de la Junta General de Accionistas celebrada el 26 de mayo de 2005, la compañía ha puesto a disposición de sus accionistas la posibilidad de ejercer su derecho de voto a distancia. En este sentido, los accionistas pudieron ejercer su derecho de voto con ocasión de esta Junta tanto a través del correo postal como a través de medios electrónicos. En este segundo supuesto los accionistas, debidamente identificados por medio de un certificado electrónico expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, ejercitaron su voto con respecto a todos los puntos comprendidos en el Orden del Día de la reunión. Adicionalmente, los accionistas, a través de este sistema informático, pudieron delegar su voto, ampliando así las vías existentes hasta esta fecha para ejercitar la delegación, puesto que hasta entonces podía realizarse por correo postal.

La implantación de este nuevo sistema ha contado con un alto índice de participación entre los accionistas. Así, de 1.020 accionistas asistentes a la Junta, 738 lo hicieron a distancia, bien por correspondencia postal o por medios electrónicos. La compañía recibió 138.979 votos electrónicos que corresponden a 26 accionistas.



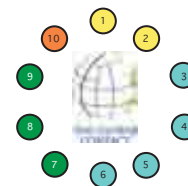
Por otra parte, la compañía dispone de códigos de conducta específicos para directivos y puestos que manejen información sensible. Además, se está trabajando actualmente en la elaboración de un código de carácter más amplio para el conjunto de empleados, aparte de las normas generales de conducta que se recogen en los convenios colectivos.

5.3. Proveedores

Una de las principales acciones llevadas durante este primer año de participación en el Pacto Mundial, con un marcado carácter global puesto que afecta a todos los principios del Pacto, ha sido la impulsada desde el área de Compras de la empresa. En un intento por extender estos principios y sensibilizar a nuestros proveedores, uno de los principales grupos de interés de la compañía, IBERIA ha elaborado dos cláusulas contractuales, una de carácter general y otra específica para los contratos de seguridad, que serán incluidas en todos los contratos y en virtud de las cuales el proveedor se compromete a *“no vulnerar ninguno de los Principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que IBERIA es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos”*.

Es preciso destacar la importancia de estas cláusulas por cuanto afectan a un muy importante volumen de contratación. Las principales obligaciones que se especifican en los contratos hacen referencia a la práctica totalidad de los Principios del Pacto, con particularidades específicas para los contratos de seguridad.

Cabe destacar que el diseñador Adolfo Domínguez ha diseñado los nuevos uniformes de la compañía, cuyo estreno coincidió con el traslado de la compañía a la Nueva Área Terminal de Barajas a finales del pasado mes de enero de 2006. En este sentido y dentro del marco de la presente Memoria, cabe señalar que Adolfo Domínguez cuenta, desde 2003, con una Política de Responsabilidad Social y un Código de Conducta propios.



La acción en el ámbito de proveedores respecto a la aplicación del Pacto Mundial afecta a todos los principios, puesto que el objetivo fundamental es extender los compromisos del Pacto a todos proveedores con los que operamos.





La dimensión social

6. DIMENSIÓN SOCIAL

6.1. Nuestros empleados

El Plan Director 2006–2008: la mejor gestión posible para competir en el mercado

El Plan Director 2006–2008 permitirá posicionar estratégicamente a IBERIA frente al marco económico y competitivo actual.

En dicho Plan se recogen una serie de medidas tendentes a asegurar la competitividad de los recursos humanos de la Compañía y a reducir el coste unitario de personal por aumento de la productividad y polivalencia y disminución de gastos asociados.

En este sentido, nuestra compañía debe ser suficientemente rentable como para poder competir en el mercado frente a amenazas tan serias como las aerolíneas de bajo coste y, con ello, garantizar el máximo de número de puestos de trabajo.

Algunos de los objetivos del Plan Director 2006–2008 en relación al área de recursos humanos son los siguientes:

- 1) Transformación de retribución fijas a variables ligadas a la consecución de objetivos de la compañía.
- 2) Mejora de productividad.

6.1.1. Nuestra plantilla

El Grupo Iberia integraba un equipo humano de 25.750 personas a fecha de 31 de diciembre de 2005 de las cuales más del 75% pertenecen a la plantilla de Tierra. Nuestra plantilla está formada por Personal de Tierra, Tripulantes Pilotos, Oficiales Técnicos de Vuelo y Tripulantes de Cabina de Pasajeros.



Grupo laboral	Mujeres		Hombres		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
Grupo superior de gestores y técnicos	439	2	805	3	1.244	4,8
Técnicos de mantenimiento*	62	0	3.195	12	3.257	12,6
Técnicos en proceso de datos	12	0	54	0	66	0,3
Técnicos auxiliares	0	0	2	0	2	0,0
Administrativos	4.601	18	2.521	10	7.122	27,7
Servicios auxiliares	495	2	6.186	24	6.681	25,9
P.V.T.	46	0	75	0	121	0,5
Personal exterior Tierra	531	2	479	2	1.010	3,9
Total Tierra	6.186	24	13.317	52	19.503	75,7
Pilotos	60	0	1.794	7	1.854	7,2
Tripulantes de cabina de pasajeros	3.220	13	1.173	5	4.393	17,1
Total vuelo	3.280	13	2.967	12	6.247	24,3
Total	9.466	36,8	16.284	63,20	25.750	100

* De aeronaves, equipos Tierra, instalaciones, sistemas de información y telecomunicaciones.

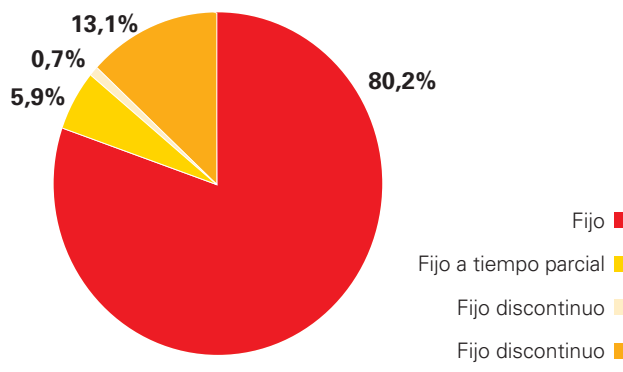
Plantilla de IBERIA a 31 de diciembre de 2005.

Trabajadores de IBERIA por tipo de contrato

En el año 2005 más de 20.500 contratos son fijos, lo que supone un 80,2% de la plantilla.

Este dato es un 2% mayor que en 2004 y coincide con el descenso de los contratos eventuales en la misma proporción.

La edad media de la plantilla se sitúa en 41,97 años, con una antigüedad media actualmente de 14,72 años.



En septiembre de 2005 se inició un proyecto de implantación de un ERP para el Área de Administración de Personal y Nómina en la D. Recursos Humanos que se desarrollará a lo largo de 2006. El objetivo fundamental de esta implantación es dotar a IBERIA de un Sistema Integrado de Gestión *on line* de Recursos Humanos, optimizando los procesos por redefinición de los mismos y aumentando la información de gestión para la toma de soluciones.

La satisfacción de los empleados se mide fundamentalmente a través del buzón de sugerencias habilitado por la compañía, así como por la política existente de puertas abiertas de mandos y directivos. Adicionalmente, también se monitoriza la satisfacción a través de los sindicatos y los comités existentes.

6.1.2. Formación

El Plan de Formación, en coherencia con el Plan Estratégico de Formación 2005, y en línea con el nuevo Plan Director 2006–2008 de la compañía, pretende la adaptación de todos los trabajadores a los nuevos procedimientos y sistemas que se están poniendo en marcha para asegurar la calidad de servicio de acuerdo con las nuevas necesidades exigidas por los clientes. Las principales líneas de actuación han sido las siguientes:



- *Mejorar el servicio de atención al cliente:* el servicio al cliente está siendo, cada vez más, un medio poderoso para diferenciar una compañía aérea de sus competidores. Nuestras principales actuaciones han sido:
 - Plan de formación para llevar a cabo la transición y garantizar el buen servicio dispensado al cliente en la nueva Terminal 4. El plan tuvo una implicación de 5.135 personas en este año y 149.748 horas participando en diversas acciones formativas.
 - Proyecto de formación para el Centro de Atención al cliente IBERIA Plus Platino y Oro.
 - Plan de formación para los agentes de venta para la mejora y homogenización de la atención de nuestros clientes desde los *call centres*.
- *Formación en materia de tecnología para la venta:* en 2005 se ha abordado la formación permanente en el sistema Amadeus, nuestro principal sistema de distribución, con objeto de mantener debidamente actualizados y formados a todos nuestros agentes, tanto de gerencias nacionales como internacionales.
- *Formación a escala local:* igualmente se ha abordado un Plan de formación para el personal contratado localmente con motivo de la apertura de las líneas a Moscú y Beirut.

IBERIA ha invertido en el año 2005 aproximadamente 69 millones de euros en 884.986 horas de formación impartida a 80.355 participantes en 11.772 cursos, lo que supone una media de más de 36,5 horas por empleado. El esfuerzo realizado por IBERIA en número de cursos y alumnos es muy significativo, destacando especialmente el ratio de inversión sobre los gastos de personal que, con valores superiores al 4% recientes, se encuentra muy por encima de la media empresarial. Durante 2005 se ha seguido impulsando la gestión de la formación a través de portal Iberia Personas, que se explica más adelante. El sistema telemático habilitado permite administrar y gestionar la formación de una manera homogénea, práctica y funcional.

Parámetros de la formación en IBERIA 2005

Año	Nº Cursos	Nº Alumnos	Horas/Alumnos	Ratio Inversión/Gastos Personal
2001	7.750	48.448	795.607	4,8%
2002	7.772	51.568	706.733	4,2%
2003	10.659	71.444	878.757	4,4%
2004	11.018	67.056	880.820	4,5%
2005	11.772	80.355	884.986	4,8%

En el ámbito de la gestión de la formación IBERIA cuenta con el Sistema Integrado de Gestión de la Formación denominado IBcomp. Mediante este sistema se permite la centralización de la información, así como la elaboración de informes relativos a cursos e, incluso, certificados de formación. Al mismo se han incorporado todos los centros de formación de la compañía, con la excepción de los Centros de Formación de Vuelo.

Integración del mundo académico en el mundo empresarial

IBERIA ha formalizado acuerdos de colaboración con 60 universidades e instituciones de formación nacionales e internacionales. Además, IBERIA colabora asiduamente con las instituciones académicas 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.

Contratos (Fijo + Prácticas)	Becas titulados	Prácticas estudiantes FP	Becas estudiantes
69	50	58	70
Área Ingeniería: 48%	Área Ingeniería: 52%	Técnico Mantenimiento Aeronaves: 95%	Área Ingeniería: 40%
Área Económica: 30%	Área Económica: 24%	Técnicos aplicaciones y desarrollos informáticos: 5%	Área Económica: 26%
Otras áreas: 22%	Otras áreas: 24%		Otras áreas y est. extranjeros: 34%

Áreas de prácticas más solicitadas en 2005.

6.1.3. Relaciones laborales y representación sindical

Representación sindical: organización, representantes y afiliación

IBERIA dispone de dos comités (Comité Intercentros de Tierra y Comité de Vuelo) para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos. Asimismo, dispone de una Comisión de Seguimiento Económico y Social en la que participan los sindicatos UGT, CC.OO., SEPLA y SITCPLA.

Con respecto al personal de Tierra, la representación sindical se articula a través de un total de 22 Comités de Centro más 14 centros que cuentan con delegados de personal, en todo el territorio nacional.

Colectivo	Porcentaje de afiliación a través de nómina 2005
Tierra	57,48%
Tripulantes Pilotos	100%
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	31,30%



Convenios colectivos y Expedientes de Regulación de Empleo (ERE)

IBERIA ha articulado las relaciones laborales con sus trabajadores en cuatro convenios colectivos, uno de Tierra y tres de Vuelo, tres de ellos vigentes hasta el 31 de diciembre de 2004.

Con fecha 16 de diciembre de 2004 la Dirección General de Trabajo autorizó hasta el 31 de diciembre de 2007 la prórroga del actual Expediente de Regulación de Empleo de IBERIA para los colectivos de Tierra, Tripulantes Cabina de Pasajeros y Oficiales Técnicos de a Bordo con cuyos representantes IBERIA había alcanzado un acuerdo. Durante el año 2005 se acogieron a las medidas recogidas en este expediente de regulación de empleo un total de 196 trabajadores, de los cuales 182 se prejubilaron, 6 se acogieron a la recolocación diferida, 5 a la novación de contrato y 3 bajas incentivadas.

Asimismo, con fecha 3 de octubre de 2005 se alcanzó acuerdo entre IBERIA, el Comité Intercentros y los sindicatos CC.OO, U.G.T, U.S.O. y ASETMA, por el que se firmó Acta sobre Medidas de Acompañamiento integrantes del Plan Social, referente al Expediente de Regulación de Empleo instado por IBERIA con fecha 30 de septiembre de 2005, que afecta a los trabajadores de Asistencia en Tierra, dentro del marco del I Convenio Colectivo General del Sector del Handling.

La Dirección General de Trabajo dictó resolución en el expediente (35/05) de regulación de empleo acordando:

- Autorizar, con carácter orientativo, la extinción de la relación contractual de 1.074 trabajadores de la plantilla del servicio de asistencia en tierra perteneciente a los centros de trabajo de los aeropuertos españoles. Dicha autorización tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2007, dándose ejecución a las futuras extinciones acordadas mediante resoluciones complementarias, que en cada caso procedan, una vez alcanzado el correspondiente acuerdo en la comisión de seguimiento que se ha constituido entre representantes del comité intercentros y la empresa para determinar en cada caso el excedente estructural que resulte en cada uno de los aeropuertos afectados por la pérdida de actividad.
- Autorizar la extinción de la relación contractual de 28 trabajadores pertenecientes al servicio de asistencia en tierra de los aeropuertos canarios incluidos en el excedente estructural.



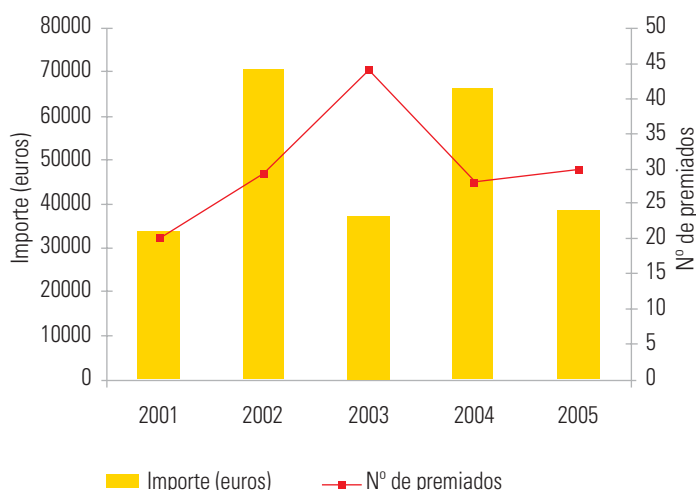
6.1.4. Beneficios sociales para empleados

Beneficios sociales a empleados	Principales características
APMIB	<ul style="list-style-type: none"> • La Asociación de Empleados de IBERIA Padres de Minusválidos recibe ayudas económicas, que en el colectivo de Tierra se realizan utilizando recursos del Fondo Solidario y en los colectivos de Vuelo, mediante aportaciones directas de los trabajadores pactadas en Convenio.
Fondo Solidario	<ul style="list-style-type: none"> • Sus fondos se destinan a atender necesidades sociales, tales como ayudas a estudios, campamentos, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales gastos por enfermedad, entre otras.
Fondos sociales de Tierra y de Vuelo	<ul style="list-style-type: none"> • Se financia al 50 % por la empresa y el trabajador. Este fondo 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.
Fondo Mutual de Tripulantes Pilotos	<ul style="list-style-type: none"> • Este fondo se financia mediante una aportación del 1 % por parte de los trabajadores y de un 8,90 % por parte de la empresa, de la base reguladora establecida. Las prestaciones son jubilación, invalidez y fallecimiento.
Concierto Colectivo de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Préstamos para la adquisición de viviendas	<ul style="list-style-type: none"> • El número de préstamos a conceder anualmente podrá llegar hasta el 4 % de la plantilla fija a 31 de diciembre del año inmediato anterior de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros.
Cobertura sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados.

6.1.5. Reconocimiento al 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 basado en las sugerencias individuales o de grupo, y el reconocimiento de actuaciones excepcionales. Además, el apartado de sugerencias comprende tanto las innovaciones técnicas como las sugerencias de procedimientos. Las actuaciones excepcionales son aquellas caracterizadas por un elevado espíritu de entrega.

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 6.250 euros.



6.1.6. Asociaciones

La actividad social de IBERIA, con carácter complementario a su vertiente solidaria y de responsabilidad laboral, se extiende también hacia otros ámbitos como el ocio y la cultura. En este ámbito hay que destacar la labor realizada por el Club IBERIA y la Asociación de Veteranos.

6.1.7. Intranet: IBERIA Próxima e IBERIA Personas

Los empleados de IBERIA tienen la posibilidad de acceder al portal "IBERIA Próxima", donde se puede encontrar numerosa y actualizada información sobre la compañía, la prensa nacional, la cotización de las acciones y otros aspectos de interés. El departamento de RRHH ha integrado la gestión global de todos los aspectos relacionados con empleados en el portal de "IBERIA Personas".

"IBERIA Personas" es una herramienta que permite realizar una gestión centralizada de los datos de personal, agilizando enormemente la gestión de recursos humanos, tanto desde la perspectiva de la empresa como de los propios empleados.

Los empleados pueden consultar, entre otras cosas, su nómina, ofertas de empleo internas, ofertas de viaje, así como avisos internos de IBERIA y acceder a otros servicios como la emisión de billetes.

Grupo Iberia

IBprersonas

- mibillete.free
- Autobuses
- Restaurantes
- Prevención Laboral
- Viajes Interline
- Servicios al Tripulante

Esta semana te recomendamos

- **Participa en la campaña solidaria de Navidad 2005**
De nuevo tenemos la oportunidad de dar y recibir participando en estas actividades solidarias programadas entre el 28 de noviembre...
- **Ángel Mullor explica el Plan Director 2006-2008**
Analiza el entorno actual del sector del transporte aéreo y las medidas adoptadas por la Compañía en su Plan Director 2006-2008 para...

[Ver más](#)

En IBERIAVION el Plan Director 2006-2008

gargas

Felicitación Navidad 2005-2006

Resumen de Prensa

- Iberia
- Aviación comercial
- Aeropuertos
- Turismo
- Economía
- Portadas

Lo último de Iberia

- Circular de la D.R.Laborales sobre las Asambleas Informativas
- Supersubasta solidaria: ya hemos conseguido más de 99.000 euros
- Venta manterial promocional a los empleados
- **Tras la subasta, llega la tómbola y el mercadillo. Más de 6.000 premios te esperan**
- Listado productos mercadillo Navidad

[Ver más](#)

Cotización de Iberia

2,26 €

- Inf. diario
- Inf. mensual
- Reglamento
- Web Corporativa

+4.63%

Noticias de Agencia

- Acciones de Amadeus cotizarán hoy por última vez en Bolsa
- TAP desiste entrar en capital de la brasileña Varig
- Iberia sustituirá en 2007 comisión agencias por remuneraciones variables

[Ver más](#)

Ocio

- Club Iberia: actividades
- Veteranos: actividades
- Hoteles Iberia.com
- Viajes Viva Tours

Acerca de IBpróxima

- Coordinadores
- Estadísticas
- Historia de IBpróxima
- Novedades
- Preguntas frecuentes

Cambiar Contraseña | Desconectar

Su Contraseña Caduca En 9 Días

Contraseña-Autoservicio

Correo

- Bandeja de entrada

Tablón de Anuncios

Accede directamente

- Buzón de Sugerencias
- Biblioteca
- Centro de fotografía
- Cómo tratar al cliente
- Destinos
- Manual de emergencia...
- M.O.T.
- NAT
- Nuestros aviones por dentro
- oneworld
- Organización
- Planos de zonas industriales
- Reclamaciones a Sistemas
- Reconocemos tu propuesta
- Solicita material promocional
- Teléfonos que necesitas
- Área de descarga

IBERIA PERSONAS: Herramienta de gestión y comunicación interna que permite al empleado acceder a cada vez más información administrativa y de gestión en función Autoservicio

Personal	Actualiza al instante la información personalizada de cada empleado. A su vez, el empleado puede realizar consultas personales, sus nóminas, certificados de IRPF, retirar vales de comida, podrá leer los avisos generales de IBERIA y consultar las tareas personales a realizar (por ejemplo, pendiente realizar hoja de movimiento). También están disponibles las horas trabajadas por empleado.
Ayúdales, ayúdate	Apartado dirigido por el Departamento de Recursos Humanos donde se pueden realizar, entre otras cosas, donaciones puntuales a la ONG Mano a Mano o a la Asociación de Padres Minusválidos de IBERIA.
Convenios	Se pueden consultar los convenios colectivos de pilotos, T.C.P. y personal de Tierra.
Evaluación de desempeño	Procedimiento de evaluación del personal.
mibillete.free	Herramienta que el empleado puede utilizar para gestionar sus viajes, tanto para la organización de viajes de servicio (reserva de hotel, billetes, etc), como para la gestión de los billetes que ofrece la compañía gratuitamente a sus empleados. También se podrán consultar ofertas de viajes y noticias relacionadas.
Prevención laboral	Se puede consultar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cursos de formación, normativa, guía médica, etc. Además, se pueden realizar consultas y sugerencias.
Servicio de Gestión	Información de gestión desarrollada para las personas que ocupan un puesto de estructura en la compañía.

Total accesos IBERIA Personas 2005: 1.693.969

Esquema explicativo del portal IBERIA Próxima e IBERIA Personas.



6.2. Seguridad e higiene

6.2.1. Prevención de Riesgos Laborales

En IBERIA se realizan tareas que cubren prácticamente todos los sectores de actividad, por lo que la prevención de riesgos laborales constituye una actividad crítica y fundamental. Por potencialidad de daños hay que prestar especial atención a:

- La coordinación de actividades empresariales, donde se considera toda la contratación de obras y servicios así como el alquiler de instalaciones a terceros (hangarización).
- Trabajo en las zonas industriales en los procesos de mantenimiento, sobre todo aquéllos en los que resulta muy significativo el riesgo de caída de altura y el trabajo con productos peligrosos.
- Trabajo de carga y descarga de maletas en los aviones por su gran incidencia en el riesgo músculo esquelético.
- Trabajos en terminales de carga, por la variedad de productos manejados tales como animales, productos perecederos y productos radiactivos.
- Proyectos de nuevas instalaciones, adquisición de nuevos equipos, ocupación de nuevos locales, etc.

Como dato relevante, el número total de accidentes en 2005 se ha reducido en un 1,5% respecto al año anterior.

Por otra parte, IBERIA está colaborando con el Ministerio de Trabajo para realizar actuaciones de cara a mejorar la prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo aeroportuarios. Además de la decisión de poner en práctica una serie de medidas, IBERIA ha remitido a AENA, como autoridad competente en las infraestructuras aeroportuarias, un informe que refleja la situación actual de los avances y estudios en la materia.

Como parte de las medidas tomadas por IBERIA y que se han puesto en marcha durante este año y continuarán durante el próximo destacan:

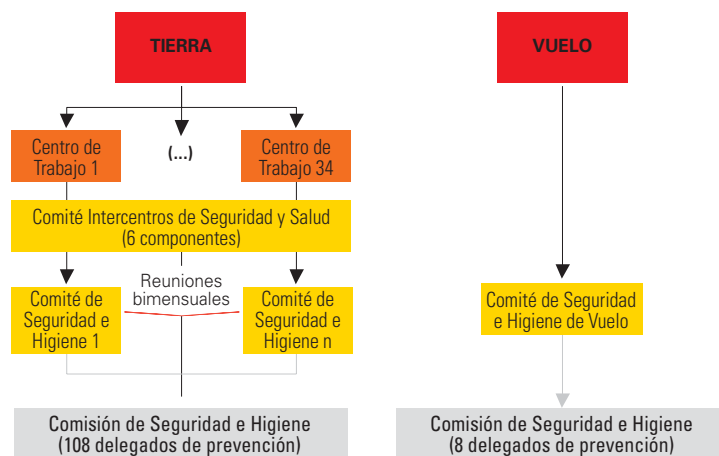
- Un nuevo diseño de etiquetas de "equipaje pesado" que permita una mejor identificación de los mismos y una campaña de seguimiento de su colocación por parte de los agentes de facturación.
- La selección de nuevos equipos de protección individual para la protección de los trabajadores que desarrollan tareas de rodillas.

Organización y principales actuaciones de Prevención de Riesgos Laborales

En relación con el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, durante el año 2005 se han elaborado y publicado los procedimientos que desarrollan dicho Sistema, cubriendo aspectos tan relevantes como la organización de la prevención, la identificación de riesgos y la selección de Equipos de Protección Individual. Estos procedimientos se encuentran disponibles en el portal de prevención de riesgos laborales de la Intranet.

En la compañía hay designados 108 delegados de prevención, repartidos en los diferentes centros de trabajo.

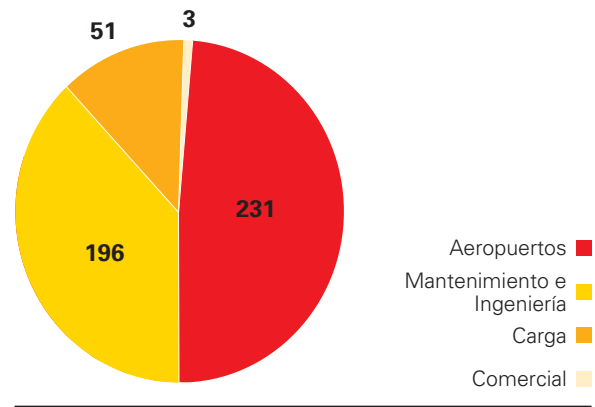
Organización de la Prevención de Riesgos Laborales en IBERIA



Nota: los Centros de Trabajo son los siguientes: Alicante, Almería, Barajas, Barcelona, Bilbao, Fuerteventura, Girona, Ibaiza, Jerez de la Frontera, La Palma, Lanzarote, Las Palmas, Madrid, Mahón, Málaga, Melilla, Murcia, AZI (Antigua Zona Industrial), NZI (Nueva Zona Industrial), Oviedo, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santander, Santiago, Sevilla, Tenerife, Valencia, Valladolid, Valverde, Vigo, Vitoria y Zaragoza.

Cursos de formación en Prevención de Riesgos Laborales, por direcciones

En el período de enero–noviembre de 2005 se han impartido un total de 481 cursos con un total de 24.159 horas



Finalmente cabe señalar que 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.

Evolución de riesgos laborales y seguimiento de accidentes

Durante el período enero–noviembre del 2005 se han realizado 23 evaluaciones iniciales de riesgos y 166 actualizaciones de evaluaciones.

Gestión de registros de accidentes en IBERIA

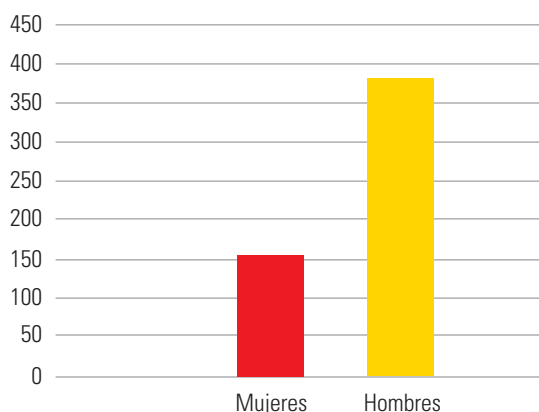
El manejo de la información relativa a la Prevención de Riesgos Laborales

En relación con los accidentes de trabajo, la notificación y registro de los mismos se realiza desde la aplicación preparada a tal efecto por la Dirección de Sistemas. Los partes de accidente de trabajo se transmiten al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales a través de la aplicación Delt@ (Declaración electrónica de accidentes de trabajo) del propio Ministerio.

La norma interna SH-400 "Análisis e investigación de los accidentes de trabajo" proporciona los criterios para implantar el proceso de notificación y registro en las diferentes Direcciones. A partir de estos datos, la aplicación desarrollada en IBERIA permite un seguimiento inmediato de los accidentes de trabajo para la Unidad de Seguridad e Higiene. A partir de los datos recogidos de los accidentes de trabajo, desde la Unidad de Seguridad e Higiene se elaboran los informes mensuales de accidentalidad que permiten a las diferentes unidades realizar un seguimiento de la evolución del número de accidentes.

6.3. Igualdad de oportunidades y diversidad

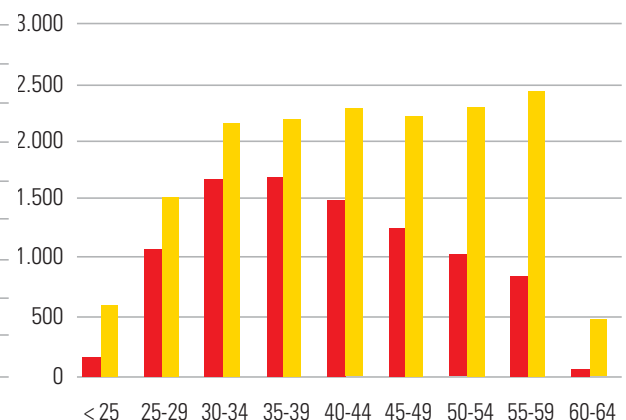
Hombres y mujeres en puestos de estructura en IBERIA 2005

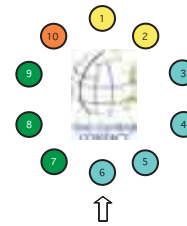


Las mujeres representan el 29 % de los puestos de estructura.

Pirámide de empleados por sexo y edad 2005

Mujeres: 9.466 (36,8%) Hombres: 16.284 (63,2%)





En el ámbito de la igualdad de oportunidades cabe señalarse que en la plantilla de tierra, IBERIA contaba en 2005 con un total de 131 mujeres ocupando puestos de mando, un 32,5 % del total de personal que ocupa esta tipología de puestos. Cabe igualmente señalarse que IBERIA contaba en 2005 con 60 mujeres pilotos.

Con el objetivo de promover las buenas prácticas empresariales relacionadas con la discapacidad y de mejorar en aspectos concretos, IBERIA participa desde el mes de abril de 2005, en el Programa Empresa y Discapacidad. Programa desarrollado por la Fundación Empresa y Sociedad, a través de un plan multiempresa a tres años, del 2005 al 2008. Los objetivos fundamentales de este proyecto son: la mejora de la accesibilidad del entorno de la empresa; el diseño de nuevos productos y servicios para aquellos clientes con discapacidad; y el fomento del empleo directo de personas de este colectivo, o en caso de no ser posible, el incremento de nuestra contribución a través de medidas alternativas, como pueden ser la contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo y las donaciones a entidades de carácter social.

6.3.1. Promoción de la natalidad

En materia de protección a la maternidad, se viene aplicando lo establecido legalmente (Ley 39/99 de Conciliación de la vida familiar y laboral y Ley 1/1995 del Estatuto de los Trabajadores).

Aspectos ligados a la protección de la maternidad	2004	2005	% Variación 2005-2004
Trabajadores acogidos a reducción de jornada por guarda legal			
Tierra	373	505	35,30%
Vuelo	733	904	23,30%
Tripulantes pilotos	174	259	48,80%
TCP	559	645	15,30%

A este respecto, entre los puntos que se prevé incluir en el articulado del próximo convenio de Tierra, el XVI Convenio Colectivo del Personal de Tierra, se puede citar la acumulación de la reducción de jornada durante el período de lactancia, así como la ampliación de período por guarda legal.

6.3.2. 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 discapacitadas a través del empleo directo de trabajadores con minusvalías, e igualmente mediante medidas alternativas como la realización de contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo para la realización de servicios en la empresa o donaciones a entidades de utilidad pública que fomenten la integración global de este tipo de personas.

- Empleo directo de minusválidos: IBERIA, en el año 2005, empleaba a un total de 240 trabajadores minusválidos.
- Contratos mercantiles con un Centro Especial de Empleo: IBERIA viene formalizando con el Centro Especial de Empleo "Asociación de Empleados de IBERIA Padres de Minusválidos" (APMIB) numerosos contratos mercantiles para la prestación de servicios ajenos y accesorios a su actividad. La facturación en el año 2005 ascendió a 3.150.098,33 euros. Este importe equivale a 186 trabajadores
- Donaciones y Acciones de Patrocinio: IBERIA viene realizando donaciones de carácter monetario a la Asociación antes referida, la cual tiene reconocido el carácter de Asociación de Utilidad Pública para la integración social de minusválidos. En el año 2005 las donaciones dinerarias a dicha entidad alcanzaron la cifra de 273.874,46. El referido importe supone el equivalente a 32 trabajadores.

Adicionalmente la empresa viene integrando a aquellos trabajadores que, aun sin tener grado alguno de minusvalía, ven disminuida su capacidad por enfermedad o edad a puestos acordes con tales limitaciones, recogiendo tal compromiso en el Convenio Colectivo del Personal de Tierra.

Con el objetivo de promover las buenas prácticas empresariales relacionadas con la discapacidad y de mejorar en aspectos concretos, IBERIA participa desde el mes de abril de 2005 en el Programa Empresa y

Discapacidad, programa desarrollado por la Fundación Empresa y Sociedad, a través de un plan multiempresa a tres años, del 2005 al 2008. Los objetivos fundamentales de este proyecto son: la mejora de la accesibilidad del entorno de la empresa; el diseño de nuevos productos y servicios para aquellos clientes con discapacidad; y el fomento del empleo directo de personas de este colectivo, o en caso de no ser posible, el incremento de nuestra contribución a través de medidas alternativas, como pueden ser la contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo y las donaciones a entidades de carácter social.



6.4. Acción social en IBERIA

Objetivos y medidas específicas de carácter social

Objetivos	Medidas	Estado actual
Abrir nuevos canales de colaboración con instituciones de carácter social.	Mejorar los acuerdos de colaboración habituales y establecer otros nuevos (ej: acuerdo con la Fundación Cuidam).	En curso
Asegurar la sostenibilidad de los proyectos que lleva a cabo Mano a Mano y la APMIB.	Conseguir contratación de trabajo por parte de otras empresas y entidades, públicas y privadas.	En curso
Implantar medidas para asegurar el seguimiento y la vigilancia del cumplimiento de los principios del Global Compact.	Solicitar certificaciones a los proveedores de la compañía para asegurar la no utilización de ningún producto de procedencia de trabajo infantil.	Finalizado
Desarrollar los proyectos y actuaciones de carácter social incrementando en lo posible nuestra aportación.	Campaña de Navidad, acuerdos de patrocinio, colaboración con Mano a Mano, colaboración con la APMIB, ONT y Special Olympics, entre otros.	En curso
Establecer nuestros objetivos a tres años para el Programa Empresa y Discapacidad.	En los ámbitos de accesibilidad, diseño para todos e integración al empleo de personas discapacitadas.	En Curso

La acción social de la compañía se asienta actualmente sobre cuatro grupos de interés fundamentales:

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
Empleados	Mano a Mano	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA aprovecha los recursos para enviar ayuda humanitaria a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras y entregar esa ayuda sin intermediarios. • Traslada a España niños de diferentes países, junto con sus familias, para que sean intervenidos quirúrgicamente. Una vez en España, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria. • Realiza proyectos de ayuda al desarrollo en algunos países a los que vuela IBERIA.
	Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA (APMIB)	<ul style="list-style-type: none"> • La actividad de la APMIB se centra en la protección, asistencia, previsión educativa e integración social de todos los minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, hijos o pupilos de trabajadores dentro de la plantilla.

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
Instituciones	Organización Nacional de Transplantes	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA colabora desinteresadamente con la Organización Nacional de Transplantes facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares.
	Fundación Crecer Jugando	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña solidaria "Un Juguete, Una Ilusión", organizada junto con Radio Nacional de España y por la Fundación Crecer Jugando, con el objetivo principal de recaudar fondos para el envío de juguetes a niños de países del Tercer Mundo o en vías de desarrollo, y para la puesta en marcha de ludotecas en centros escolares de países en vías de desarrollo. • IBERIA participa aportando billetes de avión, facilitando así y financiando en parte la entrega de los juguetes en algunos de los destinos a los que vuela la compañía. A cambio de esta colaboración, la Fundación Crecer Jugando dona a IBERIA ludotecas para los centros que Mano a Mano, ONG de la compañía, tiene en Perú, Ecuador, Guatemala, Cuba, Argentina y Guinea Ecuatorial.
	Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)	<ul style="list-style-type: none"> • IBERIA participa con estas instituciones a través de descuentos especiales en sus vuelos.
	Ministerio de Asuntos Sociales	
	Fundación Ilusiones Fundación Miguel Ángel Blanco	
Clientes	Special Olympics	<ul style="list-style-type: none"> • Organización creada para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica por medio del deporte. • La compañía participa en el proyecto con un plan de recaudación de monedas en sus vuelos internacionales.
	Cruz Roja Española	<ul style="list-style-type: none"> • Los titulares del programa de fidelización IBERIA Plus pueden ceder sus puntos a IBERIA para destinarlos a colaborar en el proyecto de Reagrupación Familiar de Cruz Roja.
Proveedores	Campaña de Navidad	<ul style="list-style-type: none"> • Su objetivo fundamental es la recaudación de fondos de ayuda para financiar los proyectos que la Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA y la ONG Mano a Mano llevan a cabo a lo largo de todo el año. • En esta iniciativa, compuesta por una subasta solidaria, una tómbola benéfica y un mercadillo solidario, además de los empleados de IBERIA también participan los proveedores.

La aportación de IBERIA a los grupos de interés social citados al comienzo del presente apartado ha ascendido en 2005 a un total de a 5.330.133 euros, considerando las aportaciones dinerarias y en especie (ver tabla adjunta).

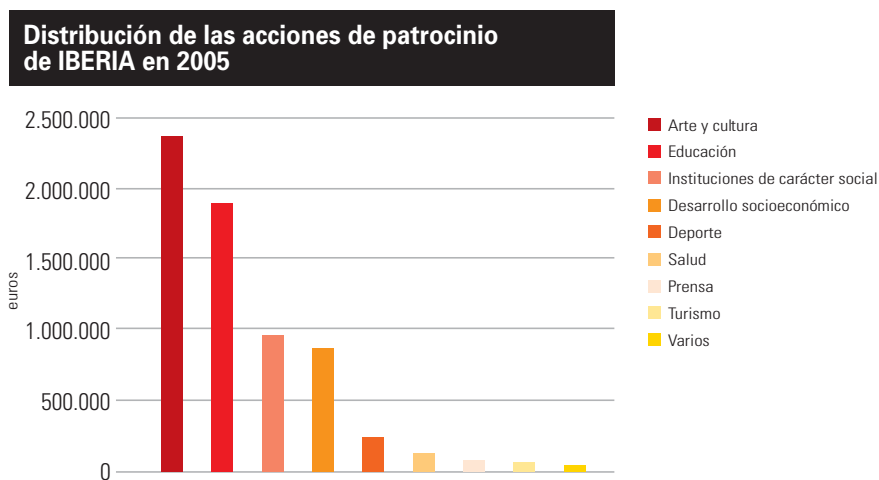


Aportaciones realizadas a entidades y causas de carácter social durante 2005

Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (€)
Mano a Mano	Envío de 281 toneladas de ayuda		708.400
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (31 billetes)		43.400
	Gestión y supervisión de proyectos en el extranjero (8 billetes)		23.632
	Donación empleados	2.289	
	Aportación Comité de Dirección y premios presidencia	3.484	
	Campaña de Navidad 2005 "Puja por ellos"	55.153	
APMIB	Donación de billetes de avión para gestión proyectos		1.700
	Ayuda anual a Fondo Perdido	72.121	
	Donación puntual de IBERIA	41.753	
	Donación Plan de Viabilidad	160.000	
	Campaña Navidad 2004 "Puja por ellos"	55.153	
	Aportación Comité de Dirección y premios presidencia	3.584	
	Facturación IB Contratos	3.214.446	
Special Olympics	Donación	36.000	
A.E.C.I.	Colaboración en todas sus actividades y proyectos		540.900
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Colaboración con más de 1.500 ONG y otras entidades de carácter social acreditadas por el Ministerio		97.000
CRUZ ROJA	Donación	600	
	Proyecto Reagrupación Familiar		61.000
Asociación Española Contra el Cáncer	Donación	600	
Cáritas	Donación	600	
Fundación Crecer Jugando	Campaña "Un juguete, una ilusión"		45.000
Fundación Ilusiones	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos		30.000
Fundación Miguel Ángel Blanco	Colaboración en las actividades de la Fundación		6.010
Xunta de Galicia	Colaboración con la Consellería de Inmigración		24.000
Bomberos en Acción / sin Fronteras	Colaboración en sus proyectos y envío carga de material especial		42.000
Centro Internacional de Toledo para la Paz	Colaboración en sus actividades		50.000
FUNDIPAX	Colaboración en sus actividades		48.000
Federación de Fútbol de Madrid	El Mundialito de la Inmigración		12.000
Campaña Navidad 2004	Billetes de avión para la Tómbola Solidaria (6 billetes)		15.654
TOTAL		3.645.784	1.748.696
Total aportaciones dinerarias y en especies			5.394.480

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.

La inversión total en acuerdos de patrocinio en 2005 alcanzó 6.546.050 €.



A continuación se detallan las actuaciones sociales innovadoras llevadas a cabo en 2005 a través de cada uno de los grupos de interés identificados.

Grupo de interés				Proyectos o actuaciones	Características principales
(1)	(2)	(3)	(4)	significativas	
X			X	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de Navidad 2005 para recaudar fondos para la APMIB y Mano a Mano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Subasta <i>on line</i> en la Intranet de la compañía, una tómbola con casi 6.000 premios y un mercadillo solidario con productos descatalogados de la venta a bordo. • Recaudación de 110.306 euros, destinados a las dos asociaciones asistenciales nacidas en el seno de la empresa, la Asociación de Padres de Discapacitados de IBERIA (A.P.M.IB.) y la ONG de los empleados de la compañía, Mano a Mano. • 70 empresas y particulares han colaborado con IBERIA en esta causa humanitaria.



Grupo de interés					Proyectos o actuaciones significativas	Características principales
(1)	(2)	(3)	(4)			
X					<ul style="list-style-type: none"> Asociación de Padres Minusválidos de IBERIA (APMIB) – elaboración de un Plan de Futuro 2005–2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuesta por desarrollar una estrategia de crecimiento sostenible que permita ampliar el impacto social. Para ello se plantean tres objetivos: aumento de ingresos, congelación de los gastos totales e incorporación de una financiación extraordinaria. Creación, durante el segundo trimestre de 2005, de cuatro comisiones que estudian y desarrollan las líneas estratégicas básicas. Dichas comisiones son: Comisión de Centros Especiales de Empleo, Comisión de Servicios/Acción Social, Comisión de Financiación no empresarial y Comisión de Organización. Todas estas comisiones son lideradas por antiguos directivos de la compañía IBERIA que de forma desinteresada presentan su colaboración. El resultado del trabajo de estas comisiones a finales del año 2005 se concreta en un plan de acción que consta de 20 líneas de acción, con 110 iniciativas y un impacto para 2006 de un aumento de ingresos de 700.000 € en las previsiones menos optimistas.
X					<ul style="list-style-type: none"> Asociación de Padres Minusválidos de IBERIA (APMIB) – implantación de un ERP. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de un Sistema Integrado de Gestión ERP (Enterprise Resource Planning). Dicho sistema va a facilitar una solución global que abarque todas las áreas funcionales que necesitan un tratamiento informático. Esto redundará en una información económica en tiempo real que facilite la toma de decisiones.
X					<ul style="list-style-type: none"> Fundación Tutelar APMIB – concesión de becas residenciales y ayudas económicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Estas aportaciones se han realizado a entidades como APMIB y Mens Sana. Las becas se han destinado a financiar parte de las matrículas de los alumnos del Curso de Capacitación para la Dirección de Centros de Servicios Sociales, impartido por la Fundación. En total, las aportaciones de IBERIA y sus empleados a APMIB y a la Fundación Tutelar ascienden a 4.363.208 euros.
X					<ul style="list-style-type: none"> Fundación Tutelar APMIB – actividades Formativas para los padres de discapacitados y profesionales del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas sobre protección legal al discapacitado (1 curso impartido) y curso de capacitación para la dirección de centros de servicios sociales, impartido en la Universidad Rey Juan Carlos.
X					<ul style="list-style-type: none"> Fundación Tutelar APMIB – concesión de la cuarta beca de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Beca de investigación dotada con 6.010 euros, concedida en febrero de 2005, a la Asociación Profesional Española de Terapeutas Ocupacionales y al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid por el trabajo “Discapacitados e incapacitados en la dependencia. Marco Jurídico y socio-sanitario”.
X					<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – donación de nuestros antiguos uniformes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano se hará cargo de los mismos, transportándolos a destinos de la compañía con grandes necesidades. Las prendas a donar serán aquéllas que estén en buen estado y que, además, no tengan señas identificativas de la compañía, como faldas, pantalones o gabardinas. IBERIA ha habilitado diferentes canales para que el personal de toda España pueda aportar dichas prendas, tanto mediante entrega directa en la Antigua Zona Industrial como de otra forma mediante contacto con el personal de Mano a Mano.

Grupo de interés (1) (2) (3) (4)				Proyectos o actuaciones significativas	Características principales
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – organización del campamento de verano “Aquí cabemos todos”. 	<ul style="list-style-type: none"> Organización del VIII Campamento de internacional de verano “Aquí cabemos todos”, de 10 días de duración y con la colaboración de IBERIA, el colegio San Francisco, el Ayuntamiento y todas las entidades del pueblo de Los Navalmorales (Toledo). Participaron 60 niños procedentes de doce países distintos.
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano envió un avión con ayuda a Guatemala. 	<ul style="list-style-type: none"> El avión A430-600, enviado el 25 de octubre de 2005 con el objeto de paliar los efectos del huracán STAN, transportó 15.000 kg de ayuda en la cabina de pasajeros y 42.000 kg en las bodegas. Otros 2.000 kg de ayuda adicional se enviaron en los vuelos regulares de la compañía. El cargamento estaba formado por alimentos, agua, mantas, medicamentos y material sanitario. En total, Mano a Mano envió 281 toneladas de ayuda humanitaria a distintos puntos del mundo durante 2005.
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – creación de un Taller de Teatro en la Ciudad de los Niños de la Inmaculada, en Lima (Perú). 	<ul style="list-style-type: none"> El Taller de Teatro va a cubrir las necesidades emocionales de los niños, que tienen una gran agresividad y desarraigo debido a la desestructuración familiar, generando además puestos de trabajo, ya que se ha contratado personal experto en la materia. Además, se ha enviado ayuda económica y humanitaria.
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – puesta en marcha del proyecto Colegio Rural La Concordia en Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Colegio ubicado en un paraje rural que atiende a niños con minusvalías físicas y psíquicas procedentes de familias campesinas y sin recursos económicos Mano a Mano ha colaborado proporcionando toda la infraestructura del edificio y adquiriendo material de cocina y escolar.
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – proyecto en el Colegio Alegría del Señor en Lima (Perú). 	<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano ha construido una piscina de hidroterapia en un colegio de niños discapacitados entre 5 y 18 años regentado por las hermanas de las Siervas del Plan de Dios. Una piscina de estas características es fundamental para el desarrollo de estos niños discapacitados.
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – donación del “Premio de la Solidaridad” a un niño ecuatoriano con cáncer. 	<ul style="list-style-type: none"> El Premio a la Solidaridad, concedido por la auditora Deloitte a Mano a Mano a finales del mes de noviembre en el Círculo de Bellas Artes de Madrid, se ha dedicado íntegramente a financiar la prótesis de un niño ecuatoriano con cáncer que tiene amputada media pierna y que localizó la presidenta de Mano a Mano en un hospital de Quito.
X				<ul style="list-style-type: none"> Mano a Mano – envío de ayuda a los afectados del Tsunami. 	<ul style="list-style-type: none"> Envío de ayuda, a través de Mensajeros de la Paz, para los afectados por el Tsunami sufrido en Asia.
	X			<ul style="list-style-type: none"> Organización Nacional de Transplantes (ONT). 	<ul style="list-style-type: none"> Durante el año 2005 ha sido necesario el envío urgente de órganos extraídos para trasplante en 127 ocasiones. En todas ellas han sido la compañía y sus filiales las que han realizado el traslado.

Grupo de interés				Proyectos o actuaciones significativas	Características principales
(1)	(2)	(3)	(4)		
X		X		<ul style="list-style-type: none"> • Special Olympics. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el año 2005 IBERIA ha recaudado 23.677 euros y desde febrero de 1998 más de 471.769,13 euros, que se han utilizado, entre otras cosas, para preparar cursos de formación y para la organización de Campeonatos y Juegos Internacionales para deportistas con discapacidades psíquicas. • IBERIA ha donado 36.000 euros a esta institución.
X	X			<ul style="list-style-type: none"> • Concierto en el hangar número 6 de IBERIA en La Muñoza dentro del ciclo "Música en las fábricas". 	<ul style="list-style-type: none"> • Concierto de piano celebrado en un hangar de IBERIA de 20.000 metros cuadrados entre dos Airbus A320 • Duró 50 minutos y se prepararon 250 sillas para acomodar a los empleados de la compañía. • El concierto se incluye dentro del ciclo "Música en las fábricas", organizado por la Fundación Largo Caballero.
	X			<ul style="list-style-type: none"> • Donaciones o venta a precios especiales a ONG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Teatro Compañía Tribueña: participación en el Festival "Casa Báltica" que tiene lugar en San Petesburgo. IBERIA aporta 12 billetes de avión a Moscú, por un valor de 8.400 € y exceso de equipaje de 100 kgs. • Participación de Carla Marrero en las funciones benéficas organizadas por la Fundación SaludArte, en apoyo a su programa médico infantil. La joven violinista participa en este evento como Embajadora de Buena Voluntad de la Fundación ofreciendo varios recitales en las ciudades de Lima, Bogotá, Maracaibo, Nueva Cork y Miami. IBERIA aporta cuatro billetes de avión a Lima por un valor de 8.200 €. • Carla Marrero. Violinista, 10 años. Pruebas de admisión de Pre-College al Musikhochshule de Colonia. IBERIA aporta 2 billetes de avión a Dusseldorf por valor de 2.720 € • Donación de 4 billetes de avión a favor de Philips como premio en un sorteo organizado por esta empresa. Valor de los billetes: 5.354 € • Aportación de 6 billetes de avión para la Campaña de Navidad 2005 de IBERIA por un valor total de 15.654 € (2 billetes en vuelos nacionales, 2 billetes en vuelos europeos y 2 billetes en vuelos intercontinentales, todos ellos en clase business).
	X			<ul style="list-style-type: none"> • Otras donaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Infante de Orleans (12.020 €), Fundación Empresa y Sociedad (18.000 €), AECC Contra el Cáncer (600 €), Cáritas (600 €) y Cruz Roja (600 €).
		X		<ul style="list-style-type: none"> • Cruz Roja – IBERIA Plus. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el año 2005 la colaboración de los titulares de tarjetas IBERIA Plus ha sido de 6.144 euros, un 10% del total asignado a lo largo del año. • Gracias a las aportaciones de esta iniciativa, durante estos dos años de colaboración se ha reagrupado a un total de 86 personas, 43 hombres y 43 mujeres.

Nota: (1) Empleados; (2) Instituciones; (3) Clientes; (4) Proveedores



La dimensión medioambiental



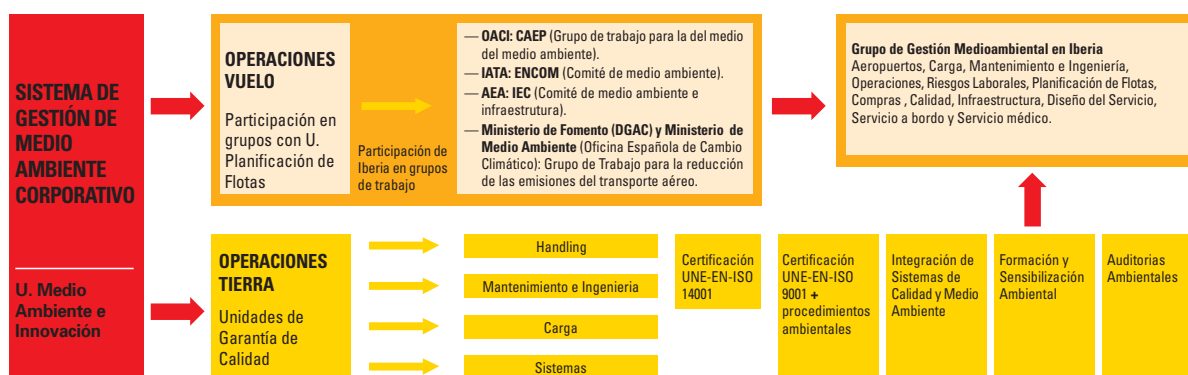
7. LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

7.1. Gestión ambiental

7.1.1. El medio ambiente en IBERIA

IBERIA ha establecido unas líneas de actuación en el ámbito de la gestión ambiental a partir de la Política de Responsabilidad Corporativa:

- IBERIA prevé la adopción de medidas para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y avanzar más allá de la misma.
- IBERIA se compromete a reducir al mínimo los efectos perjudiciales para el medio ambiente originados por sus actividades, incluyendo las de proveedores y subcontratistas.
- IBERIA favorece e impulsa la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental certificados en todas aquellas áreas operativas con impactos significativos.
- IBERIA se involucra activamente en acciones internacionales y nacionales dedicadas a resolver problemas globales de medio ambiente y promover el desarrollo sostenible. También apoya el desarrollo de programas y acciones públicas que apunten a proteger, mejorar y concienciar sobre medio ambiente.
- IBERIA imparte formación motivando, sensibilizando e informando a sus empleados para que ejecuten sus trabajos con responsabilidad ambiental.
- IBERIA lleva a cabo periódicamente auditorías de medio ambiente de sus sistemas de gestión ambiental y mejora continuamente su funcionamiento.
- IBERIA promueve el diálogo abierto con sus empleados y con el público en general sobre temas ambientales e informa sobre su actuación ambiental.



CAEP 7

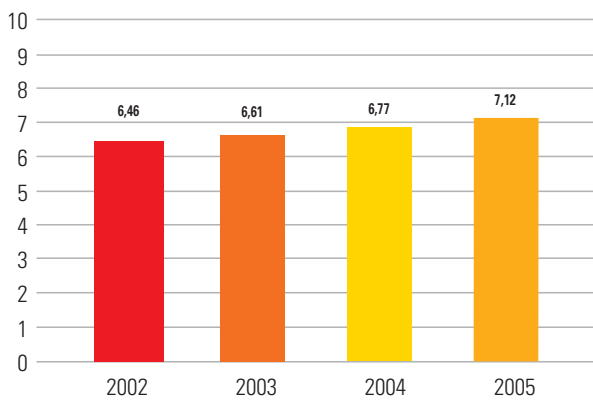
IBERIA participa activamente en los grupos de trabajo del Comité para la protección del medio ambiente (CAEP) dentro de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), especialmente en lo relativo al ruido y a las emisiones aeronáuticas. En los últimos tiempos, CAEP ha venido estudiando la limitación o reducción de los gases de efecto invernadero provenientes de la aviación a través de la adopción de medidas técnicas relativas a la operación de las aeronaves o basadas en el comercio de derechos de emisión.

El grupo principal de trabajo de CAEP se reunió en octubre de 2005 en Montreal, acordando continuar el estudio de diversos asuntos que serán decididos en la reunión general del grupo en 2007. Entre estos asuntos destaca la elaboración de instrucciones para mejorar la calidad del aire en los entornos aeroportuarios, objetivos para la reducción de las emisiones de NOx, interrelaciones en la aplicación de medidas para reducir el ruido y las emisiones aeronáuticas así como la presentación de guías para la introducción de un sistema de comercio de derechos de emisión en la aviación y para la implantación de tasas aeroportuarias por la emisión de NOx.

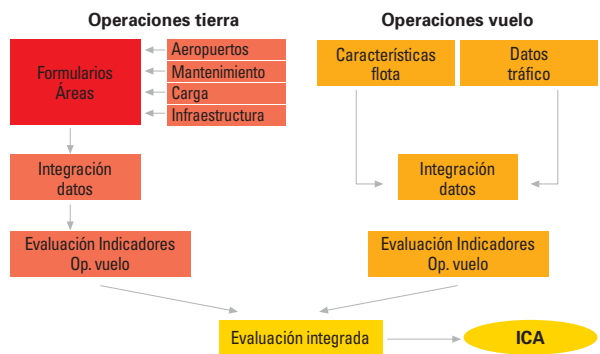
7.1.2. Indicador de Comportamiento Ambiental (ICA)

Con el fin de evaluar nuestra gestión de impactos ambientales, en 2005 se ha elaborado un indicador que aglutina prácticamente la totalidad de aspectos ambientales derivados de las actividades llevadas a cabo en la compañía, integrando los impactos de operaciones vuelo con los de tierra para realizar, seguidamente, una evaluación global. La evaluación abarca un rango de 0 a 10 (excelente gestión). En la siguiente tabla se representa la evolución 2002–2005.

Evolución del indicador de comportamiento ambiental en IBERIA (2002-2005)



Esquema general del indicador de comportamiento ambiental (ICA)



La formación del Indicador de Comportamiento Ambiental (ICA) se realiza a partir de la evolución de los datos de más de 30 indicadores de resultados de la gestión ambiental global. Los indicadores de las operaciones vuelo (por ejemplo, consumo específico, emisiones relativas de NOx por vuelo, edad media de la flota o la cuota de ruido en Barajas) son los que van a determinar gran parte del comportamiento del indicador debido a la magnitud del impacto ambiental derivado de las operaciones de transporte de pasajeros y carga frente al resto de actividades llevadas a cabo en tierra. Algunos de los indicadores incluidos en operaciones tierra son la generación de residuos urbanos y peligrosos y consumos de recursos tales como los de agua, papel, gasoil, gas natural o energía eléctrica.

En el resultado de la evaluación de los indicadores se refleja la gestión individual de cada uno de los aspectos en el tiempo en función de los objetivos y de las diferentes medidas aplicadas para mejorar la gestión de tales aspectos.

Este indicador se va a actualizar periódicamente y se publicará en diversos canales de comunicación de la gestión ambiental en IBERIA (Intranet, Internet).

7.1.3. Renovación de la flota

Desde mediados del siglo xx, la forma más eficiente de reducir el nivel de ruido y las emisiones a la atmósfera ha sido a través de las mejoras tecnológicas.

IBERIA invierte continuamente en la renovación de su flota en favor de los aviones más modernos, en donde el factor ambiental es decisivo en la renovación, tanto para cumplir la cada vez más exigente normativa ambiental como para conseguir una operación más eficiente y limpia. Así, los aviones son actualmente un 75% más silenciosos que aquéllos a los que sustituyen (Capítulo III vs. Capítulo II) y, en términos de eficiencia energética, los niveles actuales se sitúan un 70% por debajo de los aviones de los años 60.

Edad media de la flota de IBERIA

Año	Flota	Edad media (años)
2001	144	7,4
2002	147	7,3
2003	149	7,9
2004	154	7,7
2005	153	7,9
2006*	148	7,9

* Previsto

La edad media de la flota de IBERIA en 2005 es un 32% más moderna que la media de la flota mundial, según datos de IATA.

Para los próximos años la edad media disminuirá gracias a la retirada de los aviones más antiguos de la compañía (MD 87 y MD 88).

7.1.4. Control de la gestión ambiental

Con el fin de avanzar en la correcta aplicación del principio de precaución, IBERIA cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 (en algunos casos, como en Handling, integrados con Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001) que abarcan un 67% de la plantilla de IBERIA. Es de señalar que en el transcurso de 2005 se ha completado la adaptación de los mismos a la nueva UNE-EN-ISO 14001:2004.

Como ejemplo de la aplicación del Principio de Precaución en materia ambiental durante 2005, en su depuradora de aguas residuales de Madrid (La Muñozza), IBERIA realiza controles y analíticas de sus aguas vertidas a cauce público con una frecuencia mayor a la exigida por la Confederación Hidrográfica del Tajo.

El adecuado funcionamiento y la mejora continua de los Sistemas de Gestión Ambiental certificados se verifica anualmente a través del Programa de Auditorías, internas y externas. Para resolver las no conformidades que se detecten, se elaboran planes de acciones.

Auditorías ambientales 2005 (Jornadas Auditor)

Áreas	Handling	Mantenimiento e Ingeniería	Carga
Alcance	Escalas nacionales	Zonas industriales Madrid y destacamentos nacionales	Terminales de carga nacionales
Alcance	12	12	—
Auditorías externas ISO (AENOR)	25	8	—
Controles internos	—	16	10

En el transcurso de las auditorías y controles medioambientales se identifican “no conformidades” que son recogidas en el informe final e incluidas en un Plan de Acciones Correctivas en el que se establece la causa, el responsable, la acción propuesta y su plazo de implantación. Durante 2005 se identificaron 35 “no conformidades medioambientales”.

7.1.5. Formación y sensibilización

Dentro del conjunto de actuaciones de sensibilización medioambiental desarrolladas por IBERIA en 2005 destaca la campaña dirigida al ahorro de agua y energía en las distintas instalaciones de la Compañía para cuya difusión se han empleado pósters y notas informativas en la página principal de Intranet. En cuanto a la formación ambiental, en 2005 se han impartido, entre otros, cursos en la Dirección de Aeropuertos y en la de Mantenimiento e Ingeniería, sobre la nueva Norma ISO 14001/2004 con 348 horas totales. Asimismo, en la Dirección de Carga se ha impartido un curso sobre el nuevo Procedimiento de gestión de residuos peligrosos con 20 horas totales aplicable a las Terminales de Carga.

En 2005 se han distribuido más de 1000 pósters (4 modelos diferentes) en los distintos centros de trabajo para sensibilizar a los empleados de IBERIA en materia de consumo responsable de recursos y de gestión de residuos.



Dentro del esfuerzo sensibilizador de carácter ambiental en IBERIA, la Dirección de Operaciones publicó en febrero de 2005 el número 17 de la revista *Tecnops*, en la que se incluyen directrices dirigidas a Tripulantes Técnicos sobre la reducción del consumo de combustible mediante la operación a niveles óptimos de vuelo.

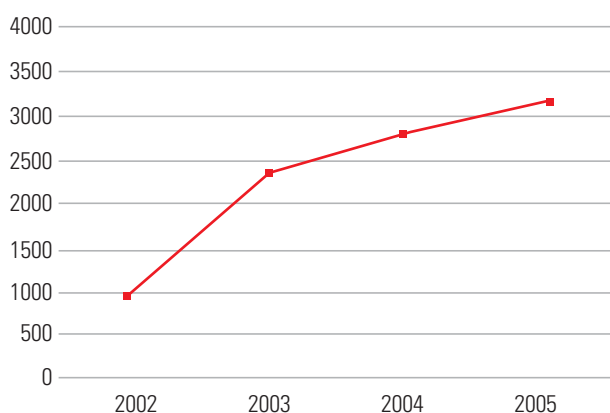
7.1.6. Contabilidad ambiental

Durante el año 2005 se ha realizado una revisión de los procedimientos internos que regulan la gestión de la contabilidad ambiental, con el fin de mejorar la calidad de la información, así como para agilizar los procedimientos internos de obtención de información entre las diversas áreas de la compañía.

Gastos ambientales 2005	
Reparac. conserv. ambientales	1.174.117,23
Servicios técnicos	714.998,74
Patroc. y publicaciones	31.196,20
Gastos personal*	992.395,64
Tributos y tasas ambientales	226.347,96
Total	3.139.055,77

* Partida asociada a tareas de personal dedicadas a Medio Ambiente.

Evolución de las partidas en gasto ambiental 2004 (miles de euros)



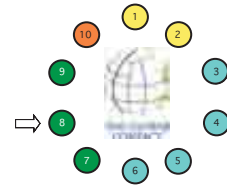
7.1.7. Nuestros objetivos ambientales

Objetivos y medidas específicas de carácter medioambiental

Objetivos	Medidas	Estado actual
Aspectos generales		
Valoración cuantitativa del comportamiento ambiental de la compañía.	Definición y puesta en marcha de un Indicador de Comportamiento Ambiental (ICA).	Nuevo
Operaciones vuelo		
Reducción de emisiones de la operación del avión.	Actualización continua de los planes de renovación de flota con el consiguiente aumento de la eficiencia.	En curso
	Reducción del consumo de combustible específico en un 19% en el período 2001–2006.	En curso
	Participación en grupo de trabajo con las autoridades (Ministerio de Fomento y de Medio Ambiente) en la definición del marco de actuación ante el futuro mercado de comercio de derechos de emisión para el transporte aéreo.	Nuevo
	Firma de un acuerdo voluntario con la Dirección General de Aviación Civil (Ministerio de Fomento) sobre medidas de gestión y operativas que disminuyan el impacto medioambiental de nuestras operaciones.	Nuevo
	Desarrollo de procedimientos y programas para optimizar el consumo de combustible.	En curso
	Aumento de las horas de formación en simuladores.	En curso
	Reducir el impacto sobre la calidad del aire local que se derivan de las operaciones de la compañía.	Optimización de procedimientos en la utilización de la flota de vehículos tierra en las actividades de handling.
Renovación continua del parque de vehículos tierra en los aeropuertos.		En curso
Reducir el impacto de ruido de la operación sobre la comunidad.	Renovación de la flota de corto radio (MD 87/88)	En curso
	Colaboración con las autoridades locales de los aeropuertos en la definición y seguimiento de nuevos procedimientos operativos antirruído, en especial con la nueva configuración de pistas en el aeropuerto de Madrid Barajas.	En curso
Apoyo al desarrollo de vías de intermodalidad con el transporte ferroviario.	Fomento de la intermodalidad AVE–Avión en los principales aeropuertos y Metro–Aeropuerto en los desplazamientos a los aeropuertos.	En curso

Objetivos y medidas específicas de carácter medioambiental

Objetivos	Medidas	Estado actual
<i>Operaciones en tierra</i>		
Mejora de la comunicación ambiental.	Elaboración de un nuevo plan de comunicación ambiental en centros productivos.	Nuevo
Mejora del sistema de indicadores.	Actualización del sistema de indicadores medioambientales y sociales.	Finalizado
Mejora de la monitorización del consumo eléctrico.	Instalación de medidores de consumos eléctricos por líneas de proceso productivo en las zonas industriales.	Nuevo
Fomento de la i+d con objeto de avanzar hacia un parque de vehículos tierra más limpio.	Desarrollo de un vehículo para handling aeroportuario impulsado por pila de combustible.	Nuevo
Reducción del consumo de papel en oficinas.	Utilización de versiones electrónicas de documentos para los Manuales de Operaciones de Vuelo.	En curso
Implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental en distintas áreas.	Migración de los dos sistemas certificados para adaptarlos a los requerimientos de la nueva norma UNE-EN ISO 14001:2004, publicada en noviembre de 2004.	Finalizado
	Ampliación del alcance de la norma UNE-EN ISO 14001:2004 en la Dirección de Mantenimiento e Ingeniería de la Zona Industrial 2 a la Zona Industrial 1.	Nuevo
	Actualización e implantación de los procedimientos de gestión ambiental de la Dirección de Carga.	Finalizado
Reducción de volumen de residuos peligrosos en las actividades de mantenimiento.	Desarrollo de Plan de Minimización de residuos peligrosos en la Dirección de Aeropuertos.	Finalizado
	Estudios para la sustitución de productos de mantenimiento aeronáutico por otros más amigables con el medio ambiente en colaboración con fabricantes y la AEA.	En curso
	Introducción de mejoras en el sistema de almacenamiento de productos especiales.	En curso
	Mejora del sistema de señalización de los puntos de depósito de residuos peligrosos en los talleres de mantenimiento aeronáutico en Madrid (D. Mantenimiento e Ingeniería).	Finalizado
	Adecuación de las instalaciones de almacenamiento de residuos peligrosos de la actividad de mantenimiento de aeronaves (D. Mantenimiento e Ingeniería).	En curso
	Mejora de la gestión de los residuos sanitarios.	Optimización de la gestión de los residuos bio-sanitarios generados por el Servicio Médico.

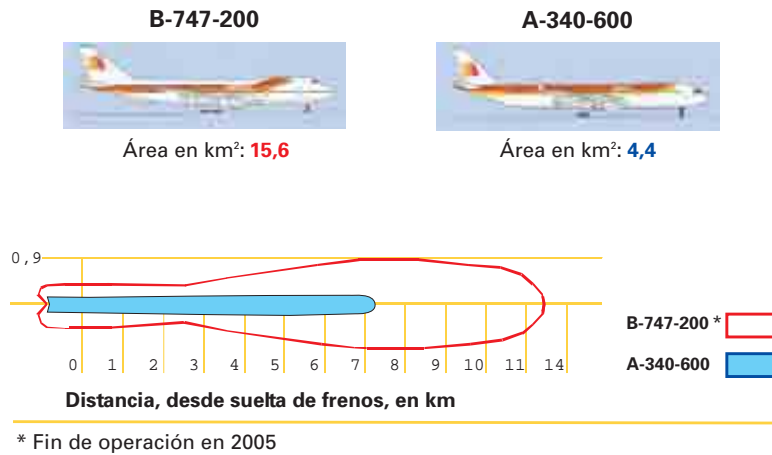


Empezar iniciativas para fomentar una mejor responsabilidad medioambiental

7.2. El control del ruido en nuestras operaciones

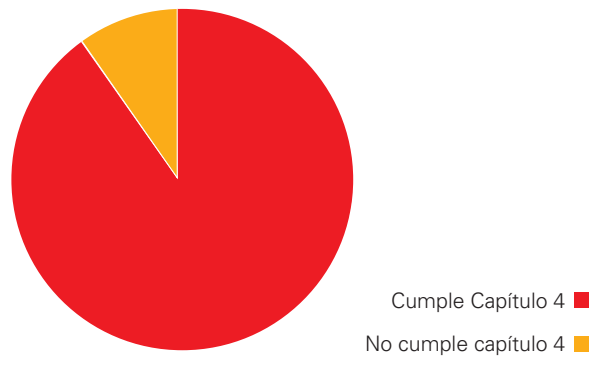
El ruido es un impacto ambiental importante generado por la industria de la aviación y uno de los principales objetivos de IBERIA en materia ambiental es reducirlo año a año.

Huella de ruido en despegue, 85 dB (A)



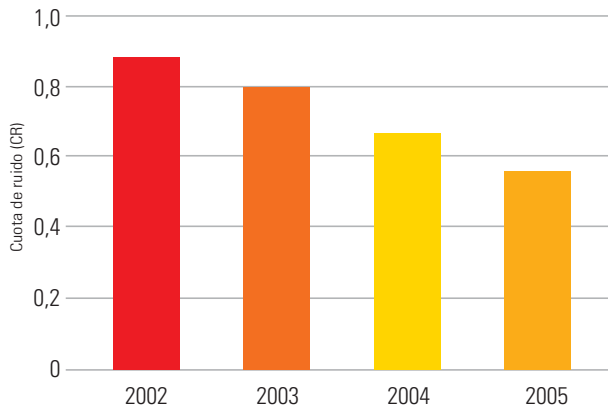
Toda la flota actual de IBERIA ha sido certificada bajo los requerimientos del capítulo 3 de OACI sobre ruido. Sin embargo, prácticamente la totalidad de la flota cumple con los requerimientos del capítulo 4, aunque no son de aplicación en la flota actual de IBERIA. Tales requerimientos fueron aprobados en el CAEP 6 de OACI sobre ruido, donde se aplica una reducción mínima del margen con respecto al capítulo 3 de 10 dB para aviones certificados a partir del 1 de enero de 2006.

% de la flota de IBERIA que cumple con los futuros requerimientos del capítulo 4 de ruido de OACI



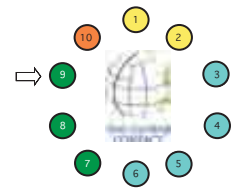
En el aeropuerto de Madrid (Barajas), en el que IBERIA realiza un 60% del total de sus operaciones, la compañía participa activamente en el Comité de Control de Ruidos. Este comité se ha reunido periódicamente durante 2005 y se ha hecho un seguimiento exhaustivo de las desviaciones que se han producido en las rutas de despegue y aterrizaje detectadas por el sistema de seguimiento aeroportuario SIRMA. Una vez detectadas estas desviaciones, se han analizado sus causas y se han propuesto medidas para evitar que puedan producirse en el futuro. En este Comité participan la Dirección General de Aviación Civil, AENA (Aeropuerto de Barajas) y las compañías aéreas.

Nivel de ruido de IBERIA en función de la cuota de ruido (Aeropuerto de Barajas, 2002-2005)



La cuota de ruido (CR) se basa en el nivel de ruido certificado de los aviones. Para diferentes niveles de decibelios existe una clasificación de diferentes CR que abarca un rango de desde 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido).

La CR de IBERIA (que aplica a despegues y aterrizajes en el aeropuerto de Madrid-Barajas) se sitúa en 2005 por debajo del 0,6 y ha supuesto una mejora del 35% con respecto a 2002.



Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

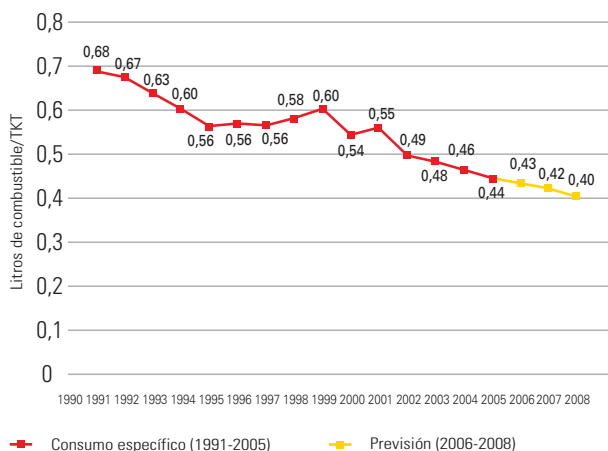
7.3. Cambio climático

7.3.1. Emisiones y eficiencia energética

El transporte aéreo contribuye al cambio climático a través de las emisiones del CO₂, cuyos efectos suponen alrededor del 3,5% del total de CO₂ emitido a la atmósfera según datos del IPCC. Sin embargo, en la operación del avión se emiten otros gases y partículas, aunque sus efectos sobre el cambio climático son inciertos a día de hoy.

La mejora de la gestión de los impactos producidos por la operación de los aviones viene explicada en gran medida a través del consumo específico (que es proporcional a las emisiones específicas de CO₂).

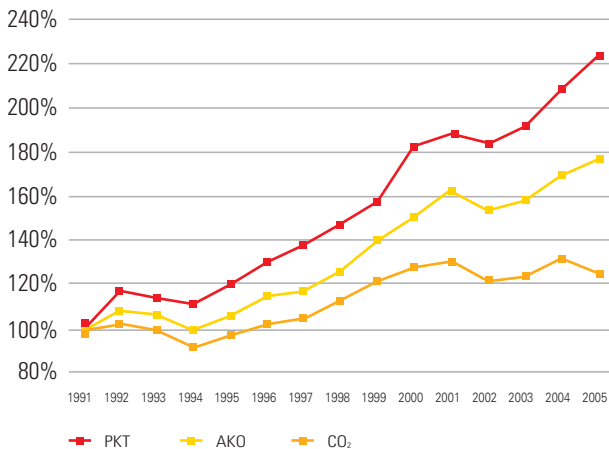
Consumo específico (1991-2008) Flota IBERIA Pasaje



La mejora del consumo específico, es decir, el consumo de combustible en función de las toneladas totales por kilómetro transportadas, en 2005 ha disminuido 4% con respecto a 2004, y la reducción desde 1991 se sitúa en torno 35%.

En 2001 se estableció como objetivo la reducción del consumo específico en el período 2001-2006 del 19%. Tal objetivo ha sido alcanzado durante 2005.

Evolución AKO, PKT y CO₂ totales 1991-2005
(operados por grupo IBERIA + otras compañías para IBERIA)



En los últimos 15 años los ajustes entre la oferta (AKO) y la demanda (PKT) ha desencadenado un aumento en los factores de ocupación media de los vuelos de IBERIA. Esto contribuye positivamente a reducir el consumo específico.

El factor de ocupación ha pasado de estar en niveles del 61% de ocupación en 1991 hasta alcanzar el 77,1% en 2005.

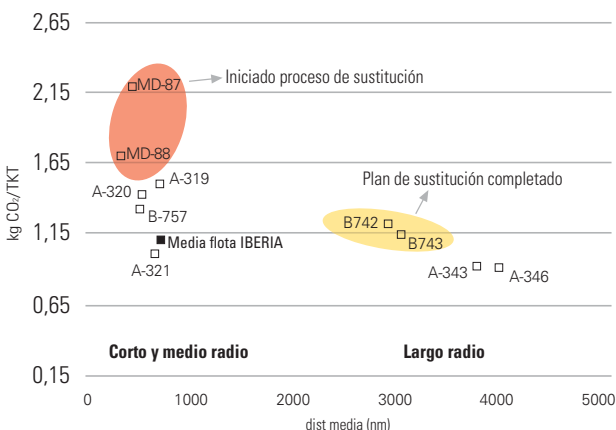
Paralelamente, las emisiones de CO₂ globales de IBERIA han disminuido en 2005 un 4,5% con respecto al año anterior. Este descenso es atribuible tanto a la renovación de la flota como a las diferentes medidas aplicadas en la operación y a la programación de los vuelos, ya que las emisiones de CO₂ en el resto de actividades (Carga, Handling y Mantenimiento de aeronaves) suponen porcentaje mínimo sobre el total.

7.3.2. Medidas para reducir las emisiones

Como el CO₂ emitido es proporcional al consumo de combustible, aquellas medidas llevadas a cabo para reducir el consumo y mejorar la eficiencia energética se traducirán en mejoras medioambientales.

La principal medida aplicada para la reducción de las emisiones tanto a nivel absoluto como específico es a través de la renovación de la flota, invirtiendo en los aviones más modernos y con menores índices de emisión de CO₂.

Emisiones específicas de CO₂ por distancia media recorrida (2005)



Tanto para el corto como el largo radio, los aviones con un mayor índice de emisión de CO₂ han sido ya sustituidos (B-747 por A-340) o han iniciado su fase de sustitución (Aviones MD-87 y MD-88 por aviones de la familia A-320).

Asimismo, existen medidas relacionadas con la operación cuya aplicación supone un gran ahorro de combustible y, por tanto, de emisión de CO₂. Entre las más importantes se encuentran la optimización de los niveles de vuelo y velocidad en las distintas fases de la operación y el ajuste de los pesos básicos del avión.

Para garantizar y evaluar la aplicación de estas medidas, IBERIA ha creado un Comité de Control y Seguimiento de Combustible que se reúne trimestralmente.

La densificación de la flota y el aumento de las horas de simulador en la formación de pilotos frente a los vuelos de instrucción son otro tipo de medidas adicionales que se están aplicando. En el caso de las horas de simulador, se ha estimado un ahorro de entre 3% y 5% de las emisiones de totales de CO₂ en IBERIA para 2005.

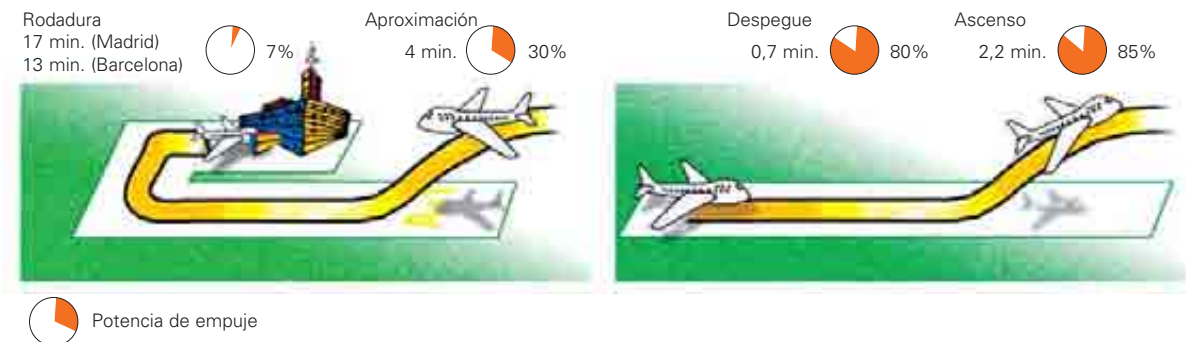
Finalmente, IBERIA es una de las cuatro líneas aéreas europeas que se ha unido al Consorcio SESAR ("European Modernise Air Traffic Control" o Programa de Implementación del Cielo Único Europeo).

Como figura en el dibujo adjunto, una vez que se haya definido e implantado este Sistema de Gestión del Trafico Aéreo a nivel europeo, se ha estimado que se podrán evitar entre un 6% y un 12% las emisiones de CO₂ a la atmósfera (trayectoria definida por la línea amarilla).



7.3.3. Calidad del aire local: emisiones ciclo LTO (ciclo aterrizaje-despegue)

Ciclo LTO

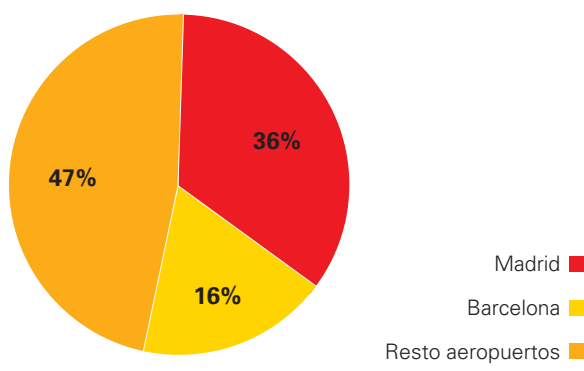


El ciclo LTO es la operación del avión que incluye aproximación, rodadura, despegue y ascenso hasta los 900 metros de altitud. Por tanto, a las emisiones a nivel local se les denomina emisiones LTO.

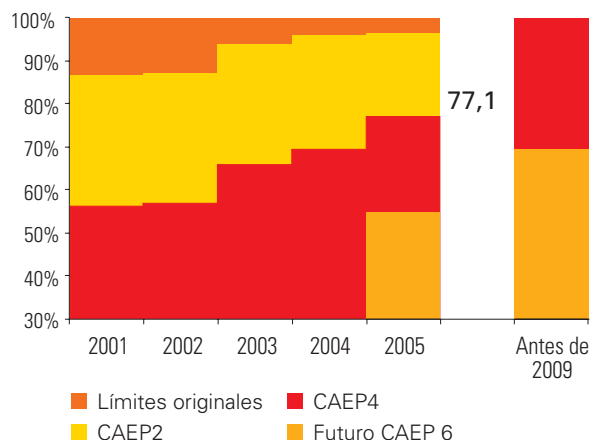
La importancia de cuantificar las emisiones del ciclo de aterrizaje y despegue radica en la emisión de contaminantes en el entorno de los aeropuertos, que incide directamente en la calidad del aire local. Los principales contaminantes emitidos en esta fase son los hidrocarburos no quemados (HC), el monóxido de carbono (CO) y los óxidos de nitrógeno (NOx).

En los últimos 40 años se ha conseguido reducir las emisiones a nivel local en alrededor del 90% para HC y en un 70% para CO gracias a los avances tecnológicos aplicados a los motores. Sin embargo, para el NOx esta mejora viene limitada porque la tecnología capaz de reducirlo drásticamente produce mayores niveles de emisión de CO₂ y viceversa. Por tanto, la industria está obligada a buscar alternativas en las que se mantenga un equilibrio entre los índices de CO₂ y NOx, y de ahí la limitación para reducir los niveles de emisión de NOx.

Impacto de las emisiones de NOx en los aeropuertos de Madrid y Barcelona sobre el total (2005)

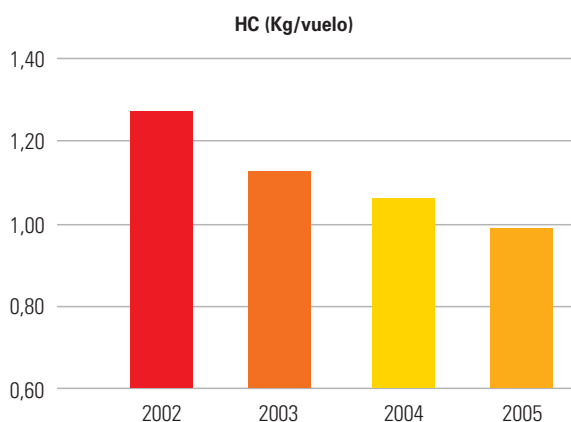
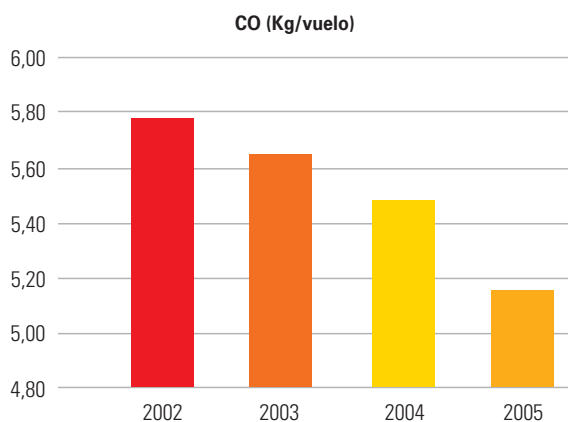
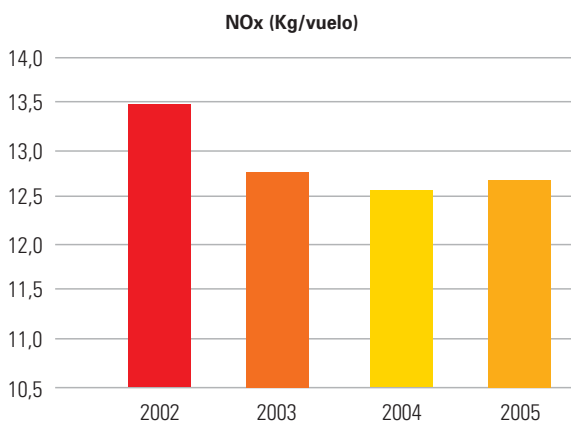


% de flota de IBERIA que cumple los estándares de NOx de OACI



La normativa de OACI sobre emisiones de NOx es cada vez más estricta y ha sido revisada en 3 ocasiones en los últimos 15 años. La última revisión que tuvo lugar en el CAEP/6 de OACI restringe en un 12% los índices de emisión de NOx para motores certificados a partir del 1 de enero de 2006. Aún cuando esta normativa no aplica sobre nuestra flota actual, más del 77% lo cumple actualmente con tales requerimientos.

Emisiones de HC, CO y NOx en función del número de vuelos de la flota de IBERIA (2002–2005)



Las emisiones de HC, CO y NOx a nivel local en función del número de vuelos vienen disminuyendo en los últimos años. Asimismo, las emisiones absolutas en 2005 (de los tres gases), han reducido en comparación con las de 2004 fruto de, principalmente, la programación de vuelos y de la renovación de la flota.

A parte de las medidas enunciadas en el epígrafe anterior dirigidas a la operación de los aviones, existen otras actividades desarrolladas en aeropuertos como el de Madrid-Barajas en donde se tiene previsto aplicar:

- Renovación de la flota actual de vehículos gasolina y gasoil por eléctricos.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO14001 en la actividad de mantenimiento de aeronaves en el aeropuerto de Barajas.
- Nuevos procedimientos operacionales y mejores prácticas medioambientales en la Terminal 4 de Barajas.
- Programas de información y difusión de buenas prácticas ambientales.

7.4. Consumo de recursos

Uno de los objetivos fundamentales de IBERIA es la correcta gestión de los impactos ambientales derivados de las actividades de Mantenimiento e Ingeniería de aeronaves, Handling de Pasajeros y Rampa en el entorno aeroportuario y del transporte de mercancías en el área de Carga.

El adecuado mantenimiento técnico de las instalaciones que generan energía en IBERIA permite optimizar su rendimiento así como mantener en unos niveles muy bajos las emisiones de gases contaminantes que se generan durante los procesos de combustión. Estos niveles de emisión son comprobados periódicamente por una empresa independiente certificada. Asimismo, los Sistemas de Gestión ISO de Calidad y Medio Ambiente implantados en las zonas industriales incluyen los procedimientos necesarios para realizar el seguimiento y la comprobación de dichos mantenimientos.

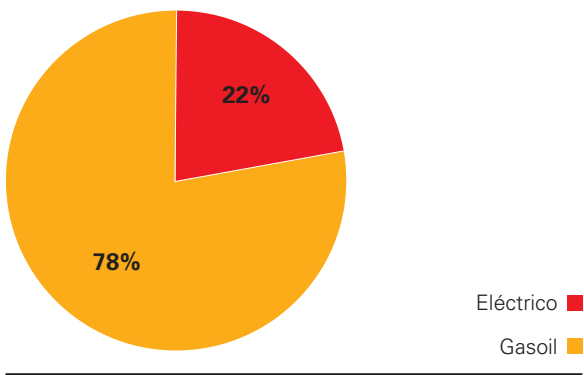
Consumo de recursos energéticos durante 2005 en las zonas industriales de IBERIA en Madrid	
Gas natural (kWh)	181.808.413
Gasóleo (litros)	257.632
Electricidad (Julios*10 ⁹)	218.057

La aplicación de determinados productos en la actividad de limpieza y pintura de aeronaves genera Compuestos Orgánicos Volátiles (COV). Las instalaciones de IBERIA en las que se desarrolla esta actividad están diseñadas para limitar la salida de estos compuestos al medio ambiente. Durante 2005 se han seguido utilizando pinturas con una mínima concentración de disolventes y volátiles. De igual forma existe un inventario actualizado de este tipo de productos que incluye las características de peligrosidad de cada uno de ellos, empleándose esta información para la definición de los procesos de limpieza y pintura aeronáutica.

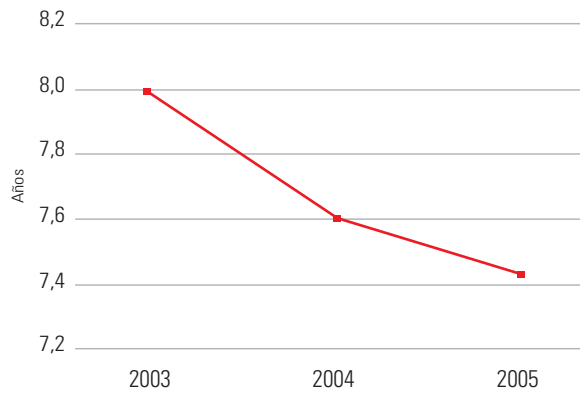
Utilización de productos con COV en 2005	Cantidad (litros)
Disolventes	91.688
Pinturas con disolvente	2.253
Endurecedores	573
Diluyentes de pintura	20.474
Petróleo	2.555
Otros productos con COV	5.186
TOTAL	122.729

El consumo y las emisiones atmosféricas de los vehículos de IBERIA en la actividad de Handling de Pasajeros y Rampa y en el área de Carga están directamente relacionados con la antigüedad y el mantenimiento preventivo de estos equipos. Este mantenimiento cuenta con un Sistema de Calidad ISO 9001 externamente certificado. Asimismo, la Compañía cuenta con un programa para la introducción de vehículos eléctricos en aquellas actividades en las que sea posible.

Composición de los vehículos en la actividad de carga 2005



Evolución de la edad media de vehículos de handling y carga



7.5. Gestión de residuos

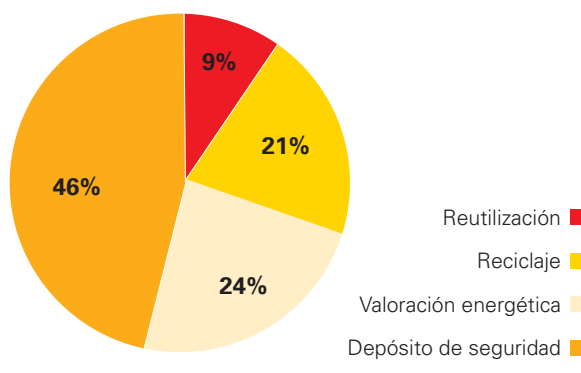
La principal meta de IBERIA en relación con la gestión de los residuos que genera su actividad es la reducción de las cantidades producidas así como destinar al reciclado el mayor número de residuos posible.

Manual de buenas prácticas en el área de mantenimiento e ingeniería

En el año 2005 la Dirección de Mantenimiento e Ingeniería de IBERIA, en el marco de su Sistema de Gestión ISO 14.001, elaboró un Manual de Buenas Prácticas para mejorar la gestión ambiental de sus actividades, del que se han distribuido 4.000 ejemplares. Esta publicación, destinada a la sensibilización y formación medioambiental, recoge, entre otros temas, las pautas que deben adoptarse a la hora de almacenar residuos peligrosos o la forma correcta de tratar los derrames de sustancias peligrosas en el lugar de trabajo.



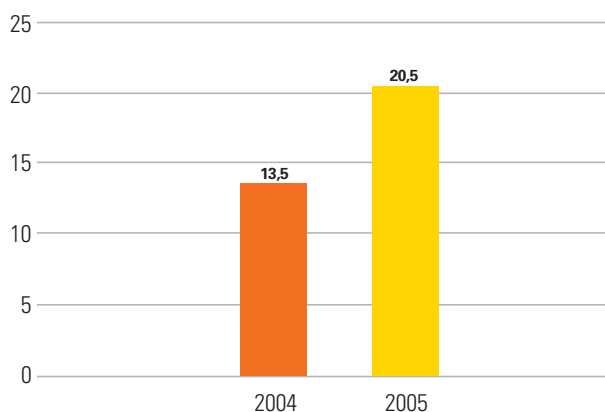
Destino final de los residuos peligrosos generados en las zonas industriales de IBERIA 2005



Las buenas prácticas en la gestión de los residuos peligrosos incluyen, no sólo su entrega a gestores autorizados, sino la garantía de que éstos son destinados en la medida de lo posible a la reutilización y al reciclado, como en el caso de determinados aceites industriales, o a la valorización energética para ciertos residuos de combustible.

La Dirección de Aeropuertos de IBERIA ha realizado en las Escalas nacionales durante 2005 un conjunto de diagnósticos exhaustivos con objeto identificar medidas que pueden adoptarse para minimizar la generación de residuos peligrosos en su actividad. En estos estudios se han analizado aspectos concretos de cada Escala tales como la organización del centro, los tipos de instalación, los procesos generadores de residuos así como la relación de los proveedores de IBERIA con estos procesos. Se han identificado un conjunto de medidas que serán implantadas a lo largo de 2006. Entre éstas se encuentran: la sustitución de productos peligrosos por otros productos no peligrosos, el aumento de la vida útil de los aceites utilizados, el establecimiento de pautas concretas para el lavado de los vehículos con el objeto de reducir los lodos generados en la limpieza o la utilización de sepiolitas con mayor capacidad de absorción.

Reciclado de los residuos de madera de catering (palets) en toneladas



El almacenamiento de materias primas para la elaboración del *catering* de IBERIA puede generar cantidades considerables de residuos (madera, plásticos, etc.) En 2005 la empresa Iberswiss, S.A. ha mejorado el proceso de gestión de residuos de madera a través de la actualización de procedimientos y la contratación de nuevos gestores para la retirada de éstos.

Durante 2005 la Dirección de Operaciones de IBERIA ha continuado sustituyendo el soporte papel por el soporte CD-ROM en la publicación del Manual de Operaciones. Hasta la fecha, tres cuartas partes del colectivo de Tripulantes Técnicos de Cabina están utilizando este nuevo soporte informático, lo que ha contribuido a un ahorro aproximado de 11 toneladas de papel.



Anexos

8. ANEXOS

8.1. Glosarios de términos y abreviaturas

8.1.1. Glosario de términos

- **Anti-hielo:** medida preventiva destinada a prevenir la acumulación de hielo, escarcha o nieve en la superficie de las aeronaves durante un determinado período de tiempo. Esta protección se suele conseguir mediante el uso de fluidos con propileno o glicol sobre la superficie limpia del avión.
- **Aproximación equilibrada o *Balanced approach*:** consiste en la adopción de medidas de reducción del impacto acústico en cuatro ámbitos de actuación: reducción de ruido en la fuente, medidas operacionales (procedimientos operativos, rutas), gestión de usos del suelo (planificación en las inmediaciones de los aeropuertos) y, cuando se hayan agotado estas tres medidas, se procederá a la adopción de restricciones operativas.
- **Atmósfera:** volumen de gas que rodea la tierra consistente en varias capas (troposfera <15 km; estratosfera 15–50 km; mesosfera > 50 km). La llamada capa de ozono se localiza en la estratosfera.
- **Ciclo LTO (*Landing and Take off*):** ciclo de referencia de aterrizaje y despegue. Los ciclos LTO influyen activamente en factores medioambientales tales como emisiones, ruido, etc.
- **Cambio climático:** el cambio climático consiste en el conjunto de alteraciones producidas como consecuencia de la emisión a la atmósfera de gases de efecto invernadero. Éstos son los componentes de la atmósfera que absorben y reemiten la radiación infrarroja, producidos tanto por procesos naturales como por origen antropogénico. Los Gases de Efecto Invernadero contemplados por el Protocolo de Kyoto son los siguientes: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido de dinitrógeno (N₂O), perfluorocarburos (PFC), hidrofluorocarburos (HFC) y hexafluoruro de azufre (SF₆). No obstante, es preciso puntualizar que existen otros gases que, aun no estando contemplados dentro de Kyoto, sí tienen potencial de efecto invernadero. Tal es el caso, por ejemplo, de los CFC.
- **Capítulos de OACI del Anexo 16:** dependiendo de las exigencias existentes para su certificación, los aviones deben cumplir los estándares de ruido establecidos en los Capítulos 2, 3 y 4 del Anexo 16, donde el Capítulo 4 presenta los valores límites más estrictos. La certificación acústica incluye medidas del nivel de ruido en tres momentos: dos durante el despegue y el tercero durante el vuelo. La regulación internacional exigió que todos los aviones debían estar, como mínimo, certificados en base al Capítulo 2 del Anexo 16 el 1 de abril de 2003.
- **CFC:** familia de gases que se emplean en múltiples aplicaciones, siendo las principales la industria de la refrigeración y de propelentes de aerosoles. Están también presentes en aislantes térmicos. Los CFC alcanzan la estratosfera, donde son disociados por la radiación ultravioleta, liberando el cloro de su composición y dando comienzo al proceso de destrucción del ozono.
- **Compuestos orgánicos volátiles (COV):** gases emitidos durante la combustión incompleta de combustibles fósiles y mediante evaporación tras la utilización de ciertos compuestos, fundamentalmente como disolventes.
- **COP:** acrónimo del inglés *Conference Of the Parties*, o Conferencia de las Partes de la Convención sobre Cambio Climático. La última celebrada ha sido la número once (COP9), en Montreal (Canadá).
- **CRM (*Customer Relationship Management*):** es un proceso de gestión y enfoque estratégico que permite identificar, atraer e incrementar la vinculación y la fidelización de clientes mediante las relaciones con ellos y utilizando tecnologías y procesos de negocio de manera integrada.
- **Decibelio:** unidad que expresa la diferencia entre dos intensidades de sonido. Es adimensional.
- **Desarrollo sostenible:** aquél que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.
- **Dióxido de carbono (CO₂):** gas incoloro, denso y poco reactivo que se forma a partir de la combustión de combustibles fósiles tales como fuel. Las emisiones de CO₂ en las compañías aéreas están siendo reducidas mediante el uso de un combustible más efectivo para cada uno de sus aviones, lo cual resulta económicamente rentable, pues los costes de mantenimiento se ven reducidos.

- **Dióxido de azufre (SO₂):** gas incoloro formado en la combustión de combustibles fósiles. El dióxido de azufre es tóxico cuando se inhala en elevadas cantidades. El fuel utilizado como combustible en los aviones contiene pequeñas proporciones de azufre, por lo que las emisiones en aviación de este gas no son muy elevadas.
- **Eco-eficiencia:** herramienta que las compañías pueden usar para lograr una eficiencia económica a través de la adecuación de los sistemas productivos existentes a las necesidades del medioambiente. El objetivo de la eco-eficiencia es generar un crecimiento cualitativo aprovechando al máximo la materia y la energía disponible.
- **Emisión:** dispersión de una sustancia en el aire, suelo o agua.
- **EPNdb (*Equivalent perceived noise*):** unidad comúnmente usada en aviación para expresar la media del ruido percibido.
- **Pacto Mundial (*Global Compact*):** es una iniciativa lanzada por la ONU en 1999 para reunir a empresas, organismos, trabajadores y representantes de la sociedad civil con el fin de apoyar nueve principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** organización establecida en 1997 por Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (UNEP) con el objetivo de diseñar un marco, aplicable globalmente, que integrara la información empresarial en los ámbitos económico, social y ambiental.
- **Handling:** servicios prestados a un usuario en el aeropuerto de origen o destino del vuelo: asistencia administrativa y supervisión para los transportistas aéreos, asistencia a pasajeros, handling de rampa y otros servicios a las aeronaves, handling de carga y correo, asistencias de operaciones de vuelo y administración de la tripulación y asistencia de mayordomía.
- **Hidrocarburos no quemados (HC):** gases procedentes de la combustión incompleta de combustibles fósiles tales como fuel.
- **Huella de ruido:** área de perturbación que se genera en torno a un avión moderno al despegar o aterrizar. La figura muestra huella de ruido en función del procedimiento LTO establecido.
- **Índices de sostenibilidad:** índices bursátiles que valoran cuantitativamente el comportamiento empresarial sostenible incorporando criterios medioambientales, sociales y económicos. Algunos de los máximos exponentes son los correspondientes a la familia del *Dow Jones Sustainability Index*.
- **Indicadores GRI centrales:** son aquéllos de interés para la mayoría de organizaciones informantes y para la mayoría de las partes interesadas.
- **Indicadores GRI adicionales:** son aquéllos que presentan una o varias de las siguientes características: representan una práctica destacada en la medición económica, ambiental y social, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes; ofrecen información relevante a aquellas partes interesadas especialmente importantes para la entidad informante; se considera aconsejable su investigación para que en el futuro pasen a la categoría de indicadores centrales.
- **Monóxido de carbono (CO):** gas tóxico formado a partir de la combustión incompleta de combustibles fósiles.
- **Óxidos de nitrógeno (NOx):** gases causados a partir de la reacción del nitrógeno y el oxígeno debido a las altas presiones y temperaturas generadas en los motores de los aviones; principalmente en el despegue y el ascenso del avión.
- **Ozono (O₃):** gas mediante el efecto de la luz solar sobre el oxígeno y única sustancia en la atmósfera que puede absorber la dañina radiación ultravioleta (UV-B) proveniente del sol.
- **Procedimiento de descenso continuo (CDA):** procedimiento mediante el cual los aviones aterrizan siguiendo una trayectoria lineal con ángulo fijo respecto a la horizontal. De esta forma se consigue reducir el impacto acústico del aterrizaje. La figura muestra el procedimiento CDA frente al tradicional.

- **Protocolo de Kyoto:** protocolo internacional redactado en Kyoto en el año 1997 según el cual los países que se adhieran a su texto se comprometen a reducir sus emisiones de GEI en el período 2008–2012 tomando como base las emisiones del año 1990. España, junto con todos los países de la UE, se adhirió formalmente al Protocolo de Kyoto en el año 2002.
- **Responsabilidad Corporativa:** la UE, en su libro verde, define la RSC responsabilidad social de las empresas o Responsabilidad Corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".
- **SID:** procedimientos de atenuación de ruido en rutas de salida (*Standard Instrument Departure*).
- **Sistema de Gestión Ambiental:** aquella parte del sistema de gestión general que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo una política ambiental. El estándar mundial más aceptado a nivel mundial es la norma ISO 14001 de la *International Standardization Organization*.
- **STAR:** procedimientos de atenuación de ruido en rutas de llegada (*Standard Terminal Arrival Route*)
- **UNFCCC–SBTA:** acrónimo del inglés *United Nations Framework Convention on Climate Change–Scientific Body on Technological Advice*. Es el organismo que suministra asesoramiento técnico a los miembros de la Convención sobre Cambio Climático de Naciones Unidas.

8.1.2. Abreviaturas

AEA	<i>Association of European Airlines</i> (Asociación Europea de Líneas Aéreas).
AKO	Asiento Kilómetro Ofertado.
ATC	<i>Air Traffic Control</i> (Control de Tráfico Aéreo).
ATM	<i>Air Traffic Management</i> (Gestión de Tráfico Aéreo).
APU	<i>Auxiliary Power Unit</i> (Unidad Auxiliar de Energía).
CAEP	<i>Committee on Aviation Environmental Protection</i> (Comité para la protección ambiental en la aviación).
ENTAF	<i>Environmental Task Force</i> (Grupo de trabajo de medio ambiente de IATA).
IATA	<i>International Air Transport Association</i> (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).
IPCC	<i>Intergovernmental Panel on Climate Change</i> (Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático).
ISO	<i>International Standardization Organization</i> .
LTO	Ciclo aterrizaje–despegue (<i>Landing–Take Off</i>).
OACI	Organización Internacional de Aviación Civil (<i>International Civil Aviation Organization, ICAO</i>).
PKT	Pasajeros Kilómetros Transportados (<i>Revenue tonne kilometres, RTK</i>).
TKO	Tonelada Kilómetro Ofertado.
TKT	Tonelada Kilómetro Transportado.

8.2. Índice de contenidos e indicadores según el Global Reporting Initiative

8.2.1. Contenidos

En el presente apartado se referencian los contenidos exigidos por las directrices del *Global Reporting Initiative* para el desarrollo del contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa. Dichos contenidos se han clasificado, de manera similar a la Memoria del ejercicio 2004, según estén o no contemplados en los cuestionarios relativos a los índices de sostenibilidad DJSI y FTSE4Good.

Visión y estrategia

Apartado GRI	Contenido	Ubicación (pág.)	Indicador contemplado en DJSI
1.1	Exposición de la Visión y Estrategia	228	NO
1.2	Declaración del Presidente	2	NO

Perfil

Apartado GRI	Contenido	Ubicación (pág.)	Indicador contemplado en DJSI
2.1	Nombre organización informante	224	NO
2.2	Principales productos y servicios	222	NO
2.3	Estructura operativa de la organización	82	NO
2.4	Descripción estructura de la organización	82	NO
2.5	Países en los que opera la organización	222	NO
2.6	Naturaleza de la propiedad	224	NO
2.7	Naturaleza de los mercados a los que sirve	222	NO
2.8	Magnitud de la organización informante	222	NO
2.9	Lista de la partes interesadas	230	NO
2.10	Persona de contacto en la organización	291	NO
2.11	Período cubierto de la Memoria	224	NO
2.12	Fecha de la Memoria previa más reciente	224	NO
2.13	Cobertura de la Memoria	224	SÍ
2.14	Cambios significativos acaecidos en organización	285	NO
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes	La información sobre indicadores de este informe pertenece a Iberia L.A.E, si bien en el Informe Anual hay una sección del Grupo Iberia, en donde se recogen datos consolidados del grupo	NO
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación (por ejemplo, fusiones/compras, cambio de años o períodos base, naturaleza de la empresa, métodos de medición)	No ha habido ninguna reformulación importante de la información existente	NO
2.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades	Iberia aplica los principios del GRI como así está reflejado en la página 4 de esta Memoria	NO
2.18	Criterios utilizados en la contabilidad	20	NO
2.19	Cambios significativos en cálculo de indicadores	285	NO
2.20	Políticas para garantizar precisión datos	224	NO
2.21	Políticas para garantizar independencia verificación	224, 292	NO
2.22	Ubicación información adicional disponible	291	NO

Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión

Apartado GRI	Contenido	Ubicación (pág.)	Indicador contemplado en DJSI
3.1	Estructura de Gobierno de la organización	82	SÍ
3.2	Porcentaje Consejeros independientes	322	SÍ
3.3	Definición de estrategias en riesgos ambientales y sociales	348	NO
3.4	Identificación y gestión de oportunidades	348	NO
3.5	Remuneración directa y consecución objetivos	325	SÍ
3.6	Estructura de la organización	82	NO
3.7	Declaraciones de la misión y valores	228	SÍ
3.8	Comunicación de la recomendaciones de accionistas	230	NO
3.9	Selección de las partes interesadas	230	SÍ
3.10	Consulta a las partes interesadas	230	SÍ
3.11	Información de consultas citadas anteriormente	230	NO
3.12	Empleo de la información citada anteriormente	230	NO
3.13	Utilización del Principio de Precaución	266	NO
3.14	Compromisos e iniciativas voluntarias	224	NO
3.15	Pertenencia a asociaciones	293	NO
3.16	Políticas para la gestión de impactos indirectos	244	NO
3.17	Gestión de los impactos indirectos	268	NO
3.18	Principales decisiones sobre ubicación de operaciones	No es significativo como consecuencia de la actividad desempeñada por la Iberia en 2005	NO
3.19	Programas, aspectos económicos, sociales y ambientales	255, 268	NO
3.20	Certificación gestión económica, social y ambiental	243	SÍ

Referencias de los contenidos exigidos por el GRI

8.2.2 Indicadores

a) Con objeto de elaborar la Memoria de Responsabilidad Corporativa de IBERIA conforme (*in accordance to*) a los estándares marcados por el GRI, es necesaria la inclusión de todos los indicadores centrales o la explicación de su omisión. A continuación se muestran los indicadores centrales no incluidos en la presente Memoria, así como el motivo de su exclusión:

Indicador	Código GRI	Tipo	Motivo de su exclusión en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005
Porcentaje de materias primas que son residuos procedentes de fuentes externas a la organización informante.	EN2	Central	No es significativo como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA.
Consumo indirecto de energía.	EN4	Central	No se dispone de información sobre este dato. Para la actividad que desempeña IBERIA y la energía utilizada en sus zonas industriales, no está claro qué aplica como consumo de energía indirecto.
Ubicación y extensión del suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad.	EN6	Central	No existen impactos significativos en el caso de IBERIA.
Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y productos y servicios en los entornos terrestre, marino y agua dulce.	EN7	Central	No existen impactos significativos en el caso de IBERIA.
Vertido de agua contaminantes.	EN12	Central	No es significativo como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA.
Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia.	EN13	Central	No se han producido vertidos de sustancias químicas en 2005.
Peso de productos vendidos recuperados.	EN15	Central	IBERIA es una empresa de servicios y, por lo tanto, este indicador no se aplica como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA.
Descripción de políticas sobre el VIH/SIDA.	LA8	Central	No se han desarrollado programas en este ámbito en 2005.
Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo.	LA11	Central	Información dentro del Informe de Gobierno Corporativo.
Política, sistemas de gestión y procedimientos relativos a las contribuciones e instrumentos de presión política.	SO3	Central	No se realizan

b) IBERIA ha incluido igualmente algunos indicadores complementarios a los listados por la guía GRI como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia de dicha guía.

c) En la presente edición no se han realizado cambios significativos en los indicadores o en la metodología de cálculo de los mismos, por lo que queda asegurado el principio de comparabilidad.

d) Tal y como se ha comentado anteriormente, es de señalar que en el presente ejercicio se ha incluido una clasificación para los indicadores incluidos que muestra, de manera aproximada, la consideración de los mismos dentro de los criterios de inclusión de una empresa en los índices de sostenibilidad Dow Jones

Sustainability Index y FTSE4Good (ver últimas columnas de las tablas siguientes). Este ejercicio se realizó igualmente en la Memoria de Responsabilidad Corporativa de 2005. Sobre este aspecto cabe realizarse una serie de matizaciones:

a. Como es sabido, el cuestionario, completado *inhouse* o enviado a las compañías, constituye la principal herramienta de quienes se ocupan del análisis social y medioambiental necesario para la construcción de los índices considerados, FTSE4GOOD y Dow Jones Sustainability Group Index. SAM Group es la agencia encargada del análisis para Dow Jones. EIRiS y su red internacional de socios, para FTSE4GOOD.

b. La identificación realizada para los indicadores, en función de su inclusión en dichos cuestionarios, no es biunívoca, por cuanto éstos no se encuentran siempre definidos de la misma manera. En todo caso se ha considerado interesante realizar dicha clasificación para identificar cualitativamente qué aspectos son considerados por estos importantes índices de sostenibilidad. También es preciso aclarar que los criterios marcados por DJSI y FTSE4Good exigen cierta información específica no requerida por GRI. Tal es el caso, por ejemplo, de la información sobre los métodos de planificación estratégica aplicados que exige DJSI en su cuestionario de inclusión o renovación.

Aspectos económicos

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación (pág.)	Indicador contemplado en DJSI			
				2003	2004	2005	
EC1	Central	Ingresos explotación (millones euros)	222	4.321	4.523	4.729	Sí
EC2	Central	Desglose geográfico de los mercados	180				Sí
EC3	Central	Costes de las materias primas y mercancías adquiridas y de servicios contratados	38				Sí
EC4	Central	Porcentaje de contratos pagados de conformidad con los términos acordados	286	100%	100%	100%	Sí
EC5	Central	Gastos salariales totales	222				Sí
EC6	Central	Distribución entre los proveedores de capital (deudas y préstamos)	42, 54				Sí
EC7	Central	Variación de las ganancias retenidas al final del período	41				Sí
EC8	Central	Impuestos pagados	46				Sí
EC9	Central	Subvenciones recibidas	49				Sí
EC10	Central	Donaciones a la comunidad (euros)	257	3.381.545	4.542.316	5.394.480	Sí

Aspectos sociales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		Var. 2003/2004			Indicad. cont. en DJSI	
			Apto.	Pág.	2003	2004	2005 (%)		
LA1	Central	Plantilla (31 de diciembre)						NO	
		Tierra	Empleados	246	19.753	19.695	19.503	-1,0	NO
		Vuelo	Empleados	246	6.561	6.421	6.247	-2,7	NO
(*)		Antigüedad media (años)	Empleados	247	14,1	13,97	14,72	5,4	NO
(*)		Edad media de la plantilla (años)	Empleados	247	41	41	42	2,0	NO
LA1	Central	Tipo de contrato de trabajo						NO	
		Número de contratos fijos	Empleados	247	19.308	19.495	20.651	5,9	NO
		Fomento de la contratación indefinida	Empleados	287	1.955	1.727	1.519	-12,1	NO
		Fijo discontinuo	Empleados	287	244	247	180	-27,1	NO
		Número de contratos eventuales	Empleados	287	2.933	3.208	3.373	5,1	NO
LA2	Central	Creación neta de empleo (plantilla media)	Empleados	287	24.441	24.677	24.160	-2,1	SI
LA3	Central	Porcentaje de afiliación sindical (%)							SI
		Tierra	Empleados	247	68	67,8	57,48	-15,2	SI
		Tripulantes Pilotos	Empleados	247	100	100	100	0,0	SI
		Oficiales Técnicos a bordo	Empleados	287	100	100	100	0,0	SI
		Tripulante de Cabina de Pasajeros	Empleados	247	32	31,07	31,3	0,7	SI
(*)		Patrocinio	Proyectos acción social	258	8.109.045	7.895.584	6.546.050	-17,1	NO
LA4	Central	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes	Empleados	248			Cualitativo		SI
LA5	Central	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales	Empleados	252			Cualitativo		SI
LA6	Central	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad	Empleados	252			Cualitativo		NO
LA7	Central	Número de accidentes laborales ⁽¹⁾	Empleados	291	2.323	2.608	2.569	-1,5	SI
LA9	Central	Formación y desarrollo							SI
		Número de cursos	Empleados	248	10.659	10.659	11.772	10,4	SI
		Número de alumnos	Empleados	248	71.444	67.343	80.355	19,3	SI
		Horas * alumnos	Empleados	248	878.757	866.754	884.986	2,1	SI
		Programas de prácticas							SI
		Número de becarios titulados	Empleados	248	81	81	50	-38,3	SI
		Contratos en prácticas	Empleados	248	61	61	69	13,1	SI
LA10	Central	Igualdad de oportunidades							SI
		Mujeres	Empleados	253	9.529	9.611	9.466	-1,5	SI
		Hombres	Empleados	253	16.293	16.655	16.284	-2,2	SI
LA11	Central	Proporción entre sexos en los departamentos superiores de gestión	Empleados	253			Cualitativo		SI
LA12	Adicional	Trabajadores acogidos a la reducción de jornada por natalidad							SI
		Tierra	Empleados	254	233	373	505	35,4	SI
		Vuelo	Empleados	254	519	733	904	23,3	SI
LA15	Adicional	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	Empleados	252			Cualitativo		NO
LA16	Adicional	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	Empleados	254			Cualitativo		NO
LA17	Adicional	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada	Empleados	254			Cualitativo		SI
HR1	Central	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados. Indicar el grado de seguimiento de las recomendaciones internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos o los Convenios de la OIT sobre los derechos humanos fundamentales	Presentación de la Memoria	224			Cualitativo		NO

Aspectos sociales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		Var. 2003/2004			Indicad. cont. en DJSI
			Apto.	Pág.	2003	2004	2005 (%)	
HR2	Central	Consideración de derechos humanos en toma de decisiones	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	224			Cualitativo	NO
HR3	Central	Valoración respeto a derechos humanos por parte de proveedores	Nuestros compromisos sociales y medioambientales	244			Cualitativo	NO
HR4	Central	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	Empleados	253			Cualitativo	NO
HR5	Central	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema	Empleados	248			Cualitativo	NO
HR6	Central	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	Presentación de la Memoria	224			Cualitativo	NO
HR7	Central	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. Véase el Artículo 2 del Convenio núm. 29 de la OIT	Presentación de la Memoria	224			Cualitativo	NO
SO1	Central	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. Incluir explicación de los procedimientos para identificar y establecer diálogos en las partes interesadas de la comunidad	Gestión medioambiental	268			Cualitativo	NO
SO2	Central	Política, sistemas de gestión y procedimientos y mecanismos de cumplimiento en relación con la corrupción y el soborno	Cientes	224			Cualitativo	NO
SO4	Adicional	Premios y reconocimientos	Misiones y reconocimientos	237			Cualitativo	NO
PR1	Central	Mecanismos de seguridad y salud de clientes	Cientes	241			Cualitativo	NO
PR2	Central	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimiento, así como de mecanismos de cumplimiento referentes a la información sobre los productos	Cientes	241			Cualitativo	NO
PR3	Central	Mecanismos protección intimidación clientes	Cientes	241			Cualitativo	NO
PR8	Adicional	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	Cientes	241			Cualitativo	SÍ
PR9	Adicional	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	Cientes	243			Cualitativo	NO
PR10	Adicional	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de la normativa sobre el marketing y la publicidad	Cientes	243			Cualitativo	NO

Aspectos ambientales

Operaciones vuelo

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		2003			2004			2005			Var. 2003/2004 (%)	Indicad. cont. en DJSI
			Apto.	Pág.	2003	2004	2005	2003	2004	2005					
EN3	Central	Consumo de combustible (Ton/año)	Cambio climático	289	1.935.221	2.010.728	1.920.569	-4,5	SÍ						
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)	Cambio climático	271	0,479	0,459	0,44	-5,1	SÍ						
EN8	Central	Emisiones de CO ₂ (Ton) para el total de vuelos de IBERIA	Cambio climático	289	6.095.945	6.333.794	6.049.793	-4,5	SÍ						
EN10	Central	Emisiones de NO _x en ciclos LTO (Ton.)	Calidad aire local	289	3.034	3.097	2.995,27	-3,3	SÍ						
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton.)	Calidad aire local	289	1.352	1.358	1.219,24	-10,2	SÍ						
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton.)	Calidad aire local	289	269	261	233,76	-10,3	SÍ						
(*)		Edad media de la flota (número de años)	Control ruido	266	7,90	7,71	7,95	3,1	SÍ						
(*)		Horas de simulador	Cambio climático	289	26.173	24.986	23.771	-4,9	NO						
EN17	Adicional	Medidas aplicadas para mejora rendimiento energético	Renovación flota	265			Cualitativo		NO						
EN16	Central	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales	Control ruido	289	0	0	0	0,0	NO						

Operaciones tierra

Carga

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		2003			2004			2005			Var. 2003/2004 (%)	Indicad. cont. en DJSI
			Apto.	Pág.	2003	2004	2005	2003	2004	2005					
(*)		Clasificación equipos tierra													
		Unidades gasoil	Cons. recursos	289	66	62	44	-29,0	NO						
		Unidades gasolina	Cons. recursos	289	1	0	0	0,0	NO						
		Unidades eléctricos	Cons. recursos	289	190	194	159	-18,0	NO						
EN3	Central	Consumo de agua, electricidad y papel													
		Consumo gasoil combustible (litros)	Cons. recursos	289	116.374	126.425	102.135	-19,2	SÍ						
		Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)	Cons. recursos	289	29.792	26.983	23.671	-12,3	SÍ						
EN5	Central	Consumos de agua (m ³)	Cons. recursos	289	23.221	21.005	8.647	-58,8	SÍ						
EN1	Central	Consumos de papel (Ton.)	G. ambiental	289	73,96	73,46	66	-9,6	NO						
EN3	Central	Consumo en calderas							SÍ						
		Consumo de gasóleo C (litros)	Cons. recursos	289	601.223	589.641	626.133	6,2	SÍ						
EN11	Central	Gestión de residuos peligrosos							SÍ						
		Generación (Ton.)	G. residuos	289	2,63	2,93	2,15	-26,6	SÍ						
		Gestión de residuos urbanos							SÍ						
		Generación (Ton.)	G. residuos	289	198	245	270	10,3	SÍ						

Handling de pasajeros y rampa

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		2003			2004			2005			Var. 2003/2004 (%)	Indicad. cont. en DJSI
			Apto.	Pág.	2003	2004	2005	2003	2004	2005					
(*)		Clasificación equipos tierra													
		Unidades gasoil	Cons. recursos	289	2.796	2.839	3.325	17,1	NO						
		Unidades gasolina	Cons. recursos	289	128	97	88	-9,3	NO						
		Unidades eléctricos	Cons. recursos	289	517	486	495		NO						
		Consumo de agua, electricidad y papel													
EN3	Central	Consumo gasoil combustible (litros)	Cons. recursos	289	7.797.140	8.507.585	8.551.947	0,5	SÍ						
		Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)	Cons. recursos	289	40.978	42.322	41.811	-1,2	SÍ						
EN5	Central	Consumos de agua (m ³)	Cons. recursos	289	90.277	88.038	100.796	14,5	SÍ						
EN1	Central	Consumos de papel (Ton.)	Cons. recursos	289	116	125	123	-1,8	NO						
EN11	Central	Gestión de residuos peligrosos							SÍ						
		Generación (Ton.)	G. residuos	289	205	280	264	-5,5	SÍ						
		Gestión de residuos urbanos							SÍ						
		Generación (Ton.)	G. residuos	289	529	573	892	55,6	NO						

Aspectos ambientales

Zonas industriales Madrid

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		2003			2004			Var. 2003/2004		Indicad. cont. en DJSI
			Apto.	Pág.	2003	2004	2005	(%)					
EN3	Central	Consumo de combustible en calderas											
		Consumo de gas natural (Kwh)	Cons. recursos	275	179.120.239	187.580.680	181.808.413	-3,1			SÍ		
		Consumo de gasóleo C (litros)	Cons. recursos	275	252.322	259.397	257.632	-0,7			SÍ		
EN3	Central	Generación de energía eléctrica en la planta de cogeneración											
		Total neto (julios*10 ⁹)	Cons. recursos	290	125.755	140.150,21	142.035	-4,3			SÍ		
		% Consumido en IBERIA	Cons. recursos	290	54%	34%	33%	-3,3			SÍ		
		% Vendido a la red	Cons. recursos	290	46%	66%	67%	1,7			SÍ		
EN4	Central	Consumo total de energía eléctrica (julios*10 ⁹)	Cons. recursos	275	194.000	228.127	217.993	-4,4			SÍ		
EN5	Central	Consumo total de agua (m ³)	Cons. recursos	290	622.057	562.695	557.003	-1,0			SÍ		
EN8	Central	Emissiones zonas industriales											
		CO ₂ (Ton.)	Cons. recursos	290	34.149	35.749	33.967	-5,0			SÍ		
EN10	Central	SO ₂ (Ton.)	Cons. recursos	290	0,99	1,02	1,01	-0,7			SÍ		
		NO _x (Ton.)	Cons. recursos	290	32,0	33,5	32,47	-3,0			SÍ		
EN9	Central	Usos críticos de halón											
		Kg. instalados en los equipos	Cons. recursos	290	7.450	7.620	7.645	0,3			NO		
		Kg. utilizados	Cons. recursos	290	80	150	120	-20,0			NO		
		Kg. almacenados para estos usos	Cons. recursos	290	0,00	0,00	0,00	0,0			NO		
EN10	Central	Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	Cons. recursos	275	242.907	298.719	122.729	-58,9			NO		
EN11	Central	Generación de residuos urbanos (Ton.) (papel y cartón, madera, no segregados)	G. residuos	290	1.595	1.181	1.250	5,8			SÍ		
EN11	Central	Gestión de residuos urbanos (%)											
		Reutilización	G. residuos	290	0	0	0	0,0			SÍ		
		Reciclaje	G. residuos	290	43	43	29	-32,6			SÍ		
		Valorización	G. residuos	290	0	0	0	0,0			SÍ		
		Eliminación	G. residuos	290	57	57	71	24,6			SÍ		
EN11	Central	Generación de residuos peligrosos (ton.) (**)	G. residuos	290	16.184	18.672	17.496	-6,3			SÍ		
EN11	Central	Gestión de residuos peligrosos (%)											
		Reutilización	G. residuos	277	9	9	9	0,0			SÍ		
		Reciclaje	G. residuos	277	21	21	21	0,0			SÍ		
		Valoración energética	G. residuos	277	24	24	24	0,0			SÍ		
		Depósito de seguridad	G. residuos	277	46	46	46	0,0			SÍ		
EN16	Central	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales	General	290	0	0	0	0,0			NO		

Aspectos ambientales generales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación		2003			2004			Var. 2003/2004		Indicad. cont. en DJSI
			Apto.	pág.	2003	2004	2005	(%)					
(*)		Indicador de comportamiento ambiental (ICA)	G. ambiental	265	6,61	6,77	7,12	5,2			NO		
EN14	Central	Impactos medioambientales de los principales productos y servicios	G. ambiental	264-290				Cualitativo			NO		
EN33	Central	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos medioambientales	Grupos de interés	224				Cualitativo			NO		
EN35	Adicional	Gastos totales en materia de medio ambiente (miles de euros)	G. ambiental	267	2.311	2.771	3.139	13,3			SÍ		

(*) Indicador de IBERIA

(**) Incluye aguas industriales como residuo peligroso

IBERIA facilita información de todas sus actividades de acción social a través de diferentes canales, como son: la Memoria de Responsabilidad Corporativa, editada anualmente; las revistas *Ronda IBERIA*, *Iberaviación* e *Iberia Plus* y el Vídeo a bordo; en Internet a través de la página de la compañía <http://grupo.iberia.es/>; y en Intranet, que se encuentra a disposición de todos los empleados.



Más información social y ambiental de IBERIA

IBERIA suministra la información social y medioambiental por vías diferentes, cada una con un enfoque distinto, para ofrecer la posibilidad de elegir el tipo de información que mejor se adapte a los intereses del solicitante.

- **Información social y ambiental:** en la Memoria de Responsabilidad Corporativa, dirigida principalmente a aquellas personas que puedan estar interesadas en el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente fomentado desde la empresa, tales como empresas clientes, personas encargadas de tomar decisiones políticas con responsabilidades en el campo del transporte y medio ambiente, periodistas ambientales y otras personas con trabajos relacionados en la industria aérea, así como el personal de IBERIA.
- **Información financiera:** en la Memoria Económico Financiera, la información medioambiental ocupa un significativo lugar, ya que IBERIA incluye desde 2002 nuevas cuentas de carácter medioambiental, tales como cánones por vertidos de aguas, transportes consecuencia de gestión de residuos, publicaciones, certificaciones y auditorías medioambientales, cuotas por participación en organismos, foros e instituciones medioambientales, costes de permisos y licencias medioambientales, entre otras. Esta información está enfocada a accionistas, analistas financieros y posibles inversores.
- **Revistas *Ronda Iberia*, *Excelente* y *Iberaviación* e *Iberia Plus*:** El Grupo Iberia comunica su acción social y medioambiental a sus clientes en la revista *Ronda Iberia* que ofrece en sus vuelos y en la revista *Iberia Plus*, que se envía a los clientes adscritos al programa de fidelización *Iberia Plus*. Para los empleados, IBERIA edita bimensualmente la revista *Iberaviación* y *Excelente*, que incluye una sección fija sobre las iniciativas de acción social de la compañía.
- **Vídeo a bordo:** en algunos vuelos de IBERIA se proyectan vídeos en los que se describe la acción social de la compañía.
- **Internet:** la sección medioambiental de la página web de IBERIA (www.iberia.com) ofrece información completa del compromiso medioambiental adquirido por la compañía, anteriores memorias medioambientales, la iniciativa de Eco-eficiencia adoptada por IBERIA y experiencias del Grupo Iberia relacionadas con el cuidado y protección del medio ambiente; disponible para aquellas personas con un especial interés en el medio ambiente.
- **Intranet:** por último, a disposición de todo el personal de IBERIA, la Intranet incluye un capítulo llamado "Iberia Solidaria" en el que detalla su acción social, dentro de la información general de hechos y cifras de la compañía. En materia medioambiental, la Intranet añade a la información ofrecida por la página web la posibilidad de recibir cursos *online* de formación en materia medioambiental, esquemas de la organización de la Unidad de Medio Ambiente del Grupo Iberia, así como un buzón de sugerencias en materia medioambiental.

Asimismo, el informe de validación de esta Memoria se encuentra a disposición del público.

Persona de contacto de IBERIA para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia social:
Dirección de Comunicación-Unidad de Publicidad y Patrocinio
D. Juan José Jiménez de Muñana y Campa
Jefe de la Unidad de Publicidad y Patrocinio
C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª, Madrid 28006
jjjimenez@iberia.es

Personal de contacto de IBERIA para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia ambiental.
D. Auditoría Interna y Calidad – Unidad de Medio Ambiente e innovación
D. Joaquín Rivera Ysasi-Ysasmendi
Jefe de la Unidad de Medio Ambiente
C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª, Madrid 28006
jriveray@iberia.es

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

AENOR

VMS-Nº 007/06

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

IBERIA L.A.E., S.A.

Titulada: ***Memoria de Responsabilidad Corporativa de Iberia 2005***

Con número de depósito legal: B-19452-2006

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 4 de abril de 2006 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-07/06 de fecha 1 de marzo de 2006 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a IBERIA L.A.E., SA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI (In accordance reporters), y que publica en su página Web: http://www.globalreporting.org/guidelinesreporters_IA.asp.

Fecha de emisión: 4 de abril de 2006



El Director General de AENOR



Tu OPINIÓN sobre esta memoria nos interesa

Para la presentación de su opinión sobre esta Memoria o sobre cualquier aspecto recogido en la misma puede cumplimentar el formulario disponible en nuestra página web:

<http://www.iberia.com/grupoiberia/compromisosocial>

Con este cambio respecto de la Memoria del ejercicio 2004, en el que se incluía un formulario en la misma, se garantiza una mayor operatividad, un mejor manejo de la información para facilitar la interacción con nuestros principales grupos de interés e incluso un menor impacto medioambiental como consecuencia de un menor uso del papel.

