

Sobre nosotros

VOL

1

CAP

0

Una compañía,
tres negocios

Iberia tiene como actividades principales, que definen también su objeto social, las siguientes:

- El transporte aéreo de pasajeros (pasaje) y mercancías (carga).
- La asistencia a pasajeros y aviones en aeropuertos (servicios aeroportuarios).
- El mantenimiento de los aviones, ya sean propios o de terceros.

Transporte aéreo

Como transportista de pasajeros y mercancías Iberia es un operador con una amplia red de rutas, destinos y países, con actividad fundamentalmente en los mercados de Europa (con fuerte presencia en España, siendo la aerolínea de referencia) y América. Es miembro fundador de la alianza **oneworld**, uno de los tres grupos aéreos más importantes del mundo (diseñada para maximizar la oferta a los clientes al proporcionar una mayor cobertura y beneficios de la red), que permite la globalización de su actividad de transporte aéreo. Junto con Iberia Express y Air nostrum opera una flota de 157 aviones y una oferta de 135 destinos en más de 40 países de Europa, América, África y Oriente Medio, así como a más de 300 destinos adicionales en 60 países que ofrece en código compartido con otros operadores. La base principal de operaciones de la compañía es la T4, en el aeropuerto de Madrid – Barajas Adolfo Suárez.

Mantenimiento aeronáutico

Iberia Mantenimiento se encarga de la revisión y el mantenimiento de aviones, motores y componentes de la flota de Iberia, así como de los de otros operadores a lo largo del mundo, entre las que se encuentran las aerolíneas de IAG, principalmente desde las instalaciones de Madrid y Barcelona, donde disponen de cuatro hangares, y un taller de motores y banco de pruebas.

Servicios aeroportuarios

En lo que respecta a otra de sus principales actividades, los servicios aeroportuarios también llamado Handling, Iberia Airport Services atiende a más de 150 aerolíneas clientes en los 29 aeropuertos nacionales en los que se presta servicio. Entre las actividades de Handling está la asistencia al avión en rampa, la clasificación del equipaje, la carga y descarga del mismo de las bodegas y el servicio en pista con el parque móvil –push back, entre otros, además del despacho de los vuelos.

IAG

International Airlines Group (IAG) es uno de los mayores grupos de aerolíneas del mundo, con una flota de 531 aeronaves. La sociedad tiene su sede social en España y sus acciones se negocian en la bolsa de Londres y en los mercados bursátiles españoles. Las aerolíneas que componen el grupo son: Aer Lingus, British Airways, Iberia, Level y Vueling.

IAG es la sociedad matriz del Grupo y mantiene un contacto estrecho y una colaboración constante con su cartera de compañías operadoras para generar sinergias y maximizar los resultados. Su independencia de las compañías operadoras posibilita una toma de decisiones objetiva, flexible y rápida y permite a IAG implementar la estrategia acorde con su visión a largo plazo del Grupo.

A su vez, las compañías operadoras pueden centrar sus esfuerzos en sus clientes, entorno competitivo y sus empleados. La cartera de compañías operadoras se encuentra sobre la plataforma integrada común del Grupo, que potencia la eficiencia y la simplicidad, permitiendo al mismo tiempo que cada compañía operadora alcance sus propios objetivos de rendimiento y mantenga su identidad única.

Iberia Express

Iberia Express es la aerolínea low cost perteneciente al Grupo Iberia, que opera vuelos de corto y medio radio alimentando la red de destinos del Grupo a través del hub de Madrid. La puntualidad y la regularidad son señas de identidad de Iberia Express. Es la aerolínea low cost más puntual de Europa en 2022, tras haber sido durante cinco años consecutivos la low cost más puntual del mundo (2014-2018).

Desde que se creó la aerolínea en 2012, Iberia Express ha transportado cerca de 45 millones de pasajeros y ha operado más de 314.000 vuelos, lo que le ha permitido situarse entre las cuatro principales compañías aéreas del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. En la actualidad, Iberia Express tiene una flota de 24 aviones y vuela a más de 30 destinos nacionales e internacionales, con foco en destinos estratégicos como Canarias y Baleares.



Para Iberia, 2022 ha sido el año en el que ha consolidado su recuperación: ha reconstruido toda su red de destinos, ha retomado su plan de renovación de flota, y ha vuelto a los beneficios económicos.

Las claves de la operación de Iberia en 2022

Trece aviones, salto cualitativo en Business y máxima puntualidad.

En total, la compañía ha recibido en 2022 13 nuevos aviones, siete A350 -los cuatro últimos del nuevo estándar de Airbus, del que ha sido aerolínea lanzadora- y seis del modelo A320neo para las rutas de corto y medio radio. Además, en los A350 de nueva generación se han estrenado nuevas cabinas Business, Turista Premium y Turista.

Con este nuevo producto y la puntualidad conseguida en 2022, que la ha situado como la mejor aerolínea de Europa en 2022, Iberia se encamina en su objetivo de convertirse en la opción preferida por sus clientes, primer pilar de su plan estratégico -Next Chapter- para los próximos dos años.

Además, en el mes de junio Iberia estrenó nuevos uniformes, llevó a cabo la renovación de su oferta gastronómica, una significativa mejora de su sistema de entretenimiento a bordo con más opciones, y extendió a toda su flota la conexión wifi gratuita para chatear.

Con la mirada puesta en América Latina.

En 2022 Iberia ha recuperado toda la red de destinos con la que contaba en el 2019, al tiempo que ha logrado acercarse a las cifras de capacidad que registraba en ese momento, con un cuarto trimestre en el que ha desplegado un 95% de lo que volaba en 2019, y con la perspectiva de iniciar el 2023 con una capacidad que está cinco puntos porcentuales por encima de los niveles pre pandemia.

Otro de los focos en los que se ha centrado Iberia es el fortalecimiento de su hub en el aeropuerto de Madrid, con el objetivo de poder competir contra los principales 'hubs' europeos.

Este año, Iberia ha lanzado una fuerte ofensiva en Estados Unidos, con el estreno de Dallas y Washington, y cuenta ya con ocho destinos (Nueva York, Miami, Boston, Los Ángeles y Chicago, a los que se sumaron San Francisco, Dallas y Washington). La aerolínea suma 120 vuelos semanales entre España y ese país, y en la temporada de invierno de 2022 ha desplegado un 15% más de capacidad en este mercado que antes de la pandemia.

América Latina ha sido la otra gran apuesta de Iberia en 2022 y lo será aún más en 2023. Tras la recuperación de las rutas a Caracas y Río de Janeiro, cuenta con 18 destinos de 16 países, y con una oferta de alrededor de 260 vuelos semanales. Los crecimientos más relevantes de Iberia en este mercado han sido en México (hasta tres vuelos diarios), en Colombia (donde crecerá de dos vuelos diarios a 18 frecuencias y, progresivamente, hasta los tres vuelos diario), junto con Perú (donde ha pasado de siete a diez vuelos semanales), y ya ofrece vuelos diarios a toda Centroamérica, sigue creciendo en Caribe y está incrementando su capacidad en otros países como Ecuador y Uruguay.

Acuerdos con todos los colectivos en tiempo récord.

En un contexto especialmente duro por el impacto de la inflación y la conflictividad en muchos sectores, Iberia logró cerrar en apenas tres meses los acuerdos con sus trabajadores sobre los tres convenios colectivos (Tierra, pilotos y TCP), un factor que contribuirá a la paz social durante los tres años siguientes, y permitirá a la compañía centrarse en sus planes de crecimiento.

Además, durante el 2022, Iberia ha transformado los contratos de 1.692 empleados de la Dirección de Aeropuertos en trabajadores fijos discontinuos, y otros más de 300 contratos de TCP a fijos discontinuos.

Este año, se han incorporado a Iberia 52 pilotos, procedentes de su programa de Cadetes y de la convocatoria de empleo que la compañía abrió el pasado mes de junio.

En la vertical de personas cabe destacar también un ambicioso plan de formación que bajo el nombre "Todo empieza conmigo" y con el objetivo de mejorar la atención al cliente, Iberia ha impartido ya a más de 4.000 empleados, tripulantes, agentes de aeropuertos y del call center. La compañía ha retomado también diversas iniciativas relacionadas con diversidad, flexibilidad y reconocimiento.

Vuelta a los beneficios.

Después de las dificultades que todo el sector vivió por las restricciones a la movilidad fruto de la pandemia, en 2022 Iberia volvió a beneficios.

El resultado anual de Iberia en 2022 ha sido de 382 millones de euros de beneficios de las operaciones antes de partidas excepcionales, 616 millones más que en el ejercicio anterior.

Un futuro sostenible y con enfoque social para la aviación.

Iberia continuó desplegando su estrategia de sostenibilidad en el año 2022, asentada sobre tres ejes: operaciones más eficientes, una experiencia de viaje más sostenible para sus clientes y el compromiso con la investigación.

Al acuerdo que mantiene con REPSOL desde 2021, ha sumado otro con CEPESA para impulsar la producción de combustibles de origen sostenible a nivel nacional.

Junto con REPSOL Iberia realizó el pasado mes de junio los primeros vuelos de largo radio con biocombustible sostenible producido en España; concretamente a los destinos de Washington, Dallas y San Francisco.

En 2022, Iberia ha realizado también su primera compra de combustible de origen sostenible.

En concreto, la aerolínea ha firmado un acuerdo con el proveedor estadounidense de productos químicos y biocombustibles avanzados Gevo para adquirir 110.700 toneladas de combustible de aviación sostenible en cinco años (es decir, 22.000 toneladas al año), suficientes para reducir las emisiones de CO₂ en hasta 353.000 toneladas (el equivalente a eliminar más de 22.800 coches de las carreteras). Iberia comenzará a alimentar sus vuelos desde Los Ángeles y San Francisco con un 45% de SAF en 2028.

Tras el impacto que la COVID-19 tuvo en el negocio, en 2022 recuperamos nuestros niveles de eficiencia por pasajero-kilómetro situándonos en la senda de alcanzar nuestros objetivos a 2025. En 2022 alcanzamos una eficiencia por pasajero-kilómetro de 71,49 grCO₂/pkm, lo que supone una mejora de un 12% respecto a 2021 y de 9% respecto a 2019.

Además, la aerolínea ha lanzado sendos programas de compensación de emisiones, para sus clientes y empresas.

En paralelo al estreno de los nuevos uniformes del personal de cabina de pasajeros y los empleados de los aeropuertos, la compañía ha lanzado junto con Envera, la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad sin ánimo de lucro, un proyecto para dar una segunda vida a las prendas del modelo anterior. El proyecto tiene una doble vertiente ambiental y social: por un lado, está basado en la economía circular que optimiza la utilización de materias y productos, aplicando las reglas de reducir, reutilizar y reciclar; y, por otro lado, servirá para dar empleo a personas con discapacidad de Envera.

Iberia e IAG Cargo realizaron envíos de suministros humanitarios para Cruz Roja Española, Fundación Sepla Ayuda y ONG Mano a mano, en total más de 100 toneladas con destino Budapest, para ayudar en la situación de emergencia de Ucrania. Además, se abrió un canal interno para que todos sus empleados pudieran realizar donaciones a UNICEF y Cruz Roja y a favor de Ucrania. La aerolínea donó el mismo importe recaudado con las donaciones de empleados, fondos con los que estas dos ONG pudieron adquirir suministros como alimentos o medicamentos en las zonas cercanas al conflicto. En colaboración con la Embajada de España en Budapest, la sección consular de Ucrania en Madrid, y mediante operaciones chárter, han volado a España con Iberia más de 1.700 personas desplazadas por la guerra de Ucrania.

Iberia Mantenimiento

Iberia Mantenimiento es el proveedor de servicios de mantenimiento, revisión y reparación de motores, aviones y componentes (MRO) para las aerolíneas del Grupo IAG, fabricantes y la industria en general. Iberia Mantenimiento da soporte a clientes de todo el mundo, desarrollando e innovando su modelo de negocio. La compañía ofrece los más altos estándares de calidad y seguridad con un enfoque comercial flexible y competitivo.

El año 2022 se ha cerrado para Iberia Mantenimiento con 153 inducciones de motor, 281 revisiones mayores completadas, y la reparación de 24.000 componentes certificados.

El negocio de mantenimiento de Iberia logró varios hitos destacables en el año 2022, como la obtención de la licencia para el mantenimiento de los motores GTF, de forma que el taller de motores de la compañía se abre al mundo de los motores de nueva generación; también se han conseguido importantes contratos para el mantenimiento del motor V2500, con compañías como Qatar Airways, Cathay Pacific, o Hong Kong Express; se ha realizado la conversión de tres aviones Airbus A330 para el Ejército; y se ha celebrado el 30 aniversario de las revisiones tipo "C" de los Airbus A320 en los hangares de Iberia.

En cuanto a la gestión de personas, cabe destacar la firma del XXII Convenio Colectivo de Tierra y la incorporación de 200 nuevas contrataciones, cerca de 120 técnicos de mantenimiento y 80 técnicos de grado superior.

Con el foco puesto en el desarrollo de las profesiones aeronáuticas, se ha dado un nuevo impulso al Centro Avanzado de Formación de Mantenimiento, dentro de La Muñoza, que alberga un espacio de entrenamiento para los técnicos de mantenimiento de la propia compañía y de los alumnos procedentes de la Formación Profesional Dual, con los que Iberia Mantenimiento tiene un acuerdo de colaboración para la realización de las prácticas de sus alumnos. En 2022, 36 alumnos de las ramas de aeromecánica y estructuras han cursado la formación práctica de FP Dual en las instalaciones de Iberia Mantenimiento.

En paralelo, el Centro de Instrucción de Mantenimiento, también ubicado en La Muñoza en el ejercicio de 2022 ha impartido 136.000 de formación a internos y externos, lo que representa un incremento de la actividad del 25% respecto al año anterior.

Desde el punto de vista organizativo, a mediados de año la actividad de Mantenimiento en Línea, asociada a la operatividad más rutinaria de la flota y la atención más inmediata del avión, pasó a formar parte de la Dirección de Producción de Iberia, en línea con las prácticas de la industria, con el objetivo de poner el máximo foco en la regularidad y la puntualidad de nuestras operaciones.

Iberia Airport Services

Iberia Airport Services cerró el año 2022 con un crecimiento de actividad del 57% frente a 2021. Las cifras más destacadas del año han sido: se han atendido 316.421 aviones, cerca de 88,5 millones de pasajeros (un 88,8% más que en 2021) pasaron por los 29 aeropuertos en los que se presta servicio, se gestionaron casi 52 millones de maletas y 352.847 toneladas de carga. En cuanto a la gestión de personas, cabe destacar la firma del XXII Convenio Colectivo de Tierra y la transformación de 2.492 empleos a contratos fijos, la mayor cifra de la historia.

Los servicios aeroportuarios de Iberia han incorporado a su cartera de clientes nueve compañías: Aeroitalia, Niceair, Air Alsie, Leav Aviation, Hainan Airlines, Novair, Scoot, Taag Angola, Israir y United, en los aeropuertos de Tenerife sur y Palma de Mallorca. También se han renovado importantes contratos con aerolíneas como LATAM, American Airlines y Turkish Airlines, entre otros. Los más de 150 clientes a los que presta servicio junto con los más de 10 certificados de seguridad operacional y de calidad de que dispone, garantizan la robustez y solvencia del equipo de Iberia Airport Services.

En la temporada de verano, el estándar de calidad se ha mantenido igualmente elevado a pesar de la coyuntura de congestión aeroportuaria internacional.

Durante el año 2022, se comenzó la implantación del sistema de "Weight & Balance Iris", cuyo objetivo es mejorar y automatizar el proceso de preparación de las hojas de carga en base a las reglas de negocio que los clientes solicitan. Este sistema permite incrementar la puntualidad, reducir el consumo de combustible, minimizar riesgos de seguridad y evitar la impresión de papel mediante la gestión de toda la información y la documentación a través de un terminal móvil. Con este sistema se han realizado las hojas de carga de más de 5.000 vuelos de más de 30 rutas operadas por aviones de fuselaje estrecho con salida de Madrid.

"Kepler", es el sistema integral de gestión operativa que está ya en uso en todos los aeropuertos de la red, con los últimos despliegues realizados en Málaga, Alicante y Palma de Mallorca. Para completar la transformación digital, se ha ampliado el parque de dispositivos en más de 400 móviles y 30 tablets. Esto permite optimizar las comunicaciones entre los agentes y supervisores con las consolas de operaciones, introducir nuevas herramientas colaborativas como Walkie Teams, y el acceso a información de procedimientos u operativa en tiempo real.

Iberia Airport Services presentó a AENA las ofertas para conseguir la licencia de handling en 41 aeropuertos españoles, una apuesta por la continuidad e incremento del negocio de aeropuertos. Para la renovación de las licencias, Iberia Airport Services ha presentado una oferta personalizada en cada uno de los aeropuertos, que se ha construido poniendo el foco, sobre todo, en sostenibilidad, innovación y costes, y que se ha elaborado con el trabajo de más de 50 personas del equipo de Iberia Airport Services pero también de otras áreas de la compañía.

En paralelo al estreno de los nuevos uniformes del personal de cabina de pasajeros y los empleados de los aeropuertos, la compañía ha lanzado junto con Envera, la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad sin ánimo de lucro, un proyecto para dar una segunda vida a las prendas del modelo anterior.

Impacto SOCIO- económico del Grupo Iberia

Iberia genera de forma directa, indirecta e inducida más de 9.300 millones de euros al PIB español (el 0,6%) y más de 160.000 puestos de trabajo también están relacionados directa o indirectamente con la actividad de Iberia, lo que supone un 0,9% de los empleos en España.

En 2022 Iberia cumplió 95 años desde su fundación, el 28 de junio de 1927, cuando ante un notario de Madrid se formalizó la escritura de constitución de una Sociedad Anónima con la denominación IBERIA, Compañía Aérea de Transportes, y con el objeto de “establecer y explotar líneas peninsulares y principalmente internacionales de tráfico aéreo”. El primer presidente de Iberia fue el empresario de Getxo, Horacio Echevarrieta, y la compañía inició sus operaciones el 14 de diciembre entre Barcelona y Madrid con tres aviones Rohrbach Roland.

Coincidiendo con su 95 aniversario, la aerolínea ha puesto negro sobre blanco su propósito: “desde España, generamos prosperidad conectando personas con el mundo”, para poner en valor aquello que trasciende a su contribución de mejorar la conectividad del país y tiene, por tanto, un impacto social.

Durante los dos últimos años de pandemia, la aerolínea ha vuelto a demostrar su compromiso con su comunidad realizando más de 70 vuelos de repatriación, más de 100 operaciones para traer material sanitario de China, con el envío más de 6 millones de vacunas, sobre todo, a las Islas Canarias y Baleares y, más recientemente, ha mostrado también su solidaridad con Ucrania llevando carga humanitaria y facilitando la llegada de refugiados.

Además de esto, la aportación socioeconómica del grupo Iberia ha sido analizada por la consultora PricewaterhouseCoopers en un informe que muestra que la aerolínea genera de forma directa, indirecta e inducida más de 9.300 millones de euros al PIB español (el 0,6%) a través de su propia actividad, por los pagos a proveedores (indirecto), por las familias vinculadas a Iberia (inducido) y por los más de siete millones de turistas que vuelan con la aerolínea a España cada año.

Traducido a empleo, más de 160.000 puestos de trabajo en España también están relacionados directa o indirectamente con la actividad de Iberia, según el informe de PricewaterhouseCoopers, lo que supone un 0,9% de los empleos en España.

Puedes consultar el informe realizado por PricewaterhouseCoopers en nuestra web.

De los 9.300 millones de euros que el grupo Iberia aporta al PIB, PricewaterhouseCoopers estima en su informe que cerca de 2.600 millones de euros están generados por las propias aerolíneas del grupo, sus proveedores y cadenas de aprovisionamiento, y por el consumo de sus empleados.

Los otros 6.700 millones de euros provienen del gasto generado por los 7,1 millones de visitantes internacionales y de los residentes que viajan con el Grupo Iberia en España.

El grupo Iberia ofrece cerca de 150 destinos en 50 países en todo el mundo y los vuelos operados por Iberia e Iberia Express supusieron en 2019 el 53% de los pasajeros del aeropuerto de Madrid: 22 millones de clientes de los que 7,1 millones fueron visitantes nacionales o extranjeros a España que aportaron más de 3.600 millones de euros al PIB en forma de salarios, tributos y excedente bruto de explotación de empresas turísticas (impacto directo), otros cerca de 2.000 millones en gastos e inversiones realizados por las empresas del sector turístico en proveedores nacionales para atender las necesidades de esos (impacto indirecto), y más de 1.100 millones por el consumo realizado por los empleos generados de manera directa e indirecta por la llegada de esos visitantes (impacto inducido).

Estos 7,1 millones de visitantes del Grupo Iberia también tienen un efecto multiplicador en el empleo, según se desprende el informe elaborado por PricewaterhouseCoopers.

134.000 empleos, de los que cerca de 86.000 son directos en los sectores de hostelería, ocio y comercio; más de 31.000 derivados de los gastos realizados por las empresas del sector turístico en los proveedores nacionales para atender a esos 7,1 millones de visitantes, y otros 18.000 son los empleos generados por el consumo que realizan los 117.000 trabajadores directos e indirectos.

A estos 134.000 empleos originados por los visitantes que viajan con el Grupo Iberia, se suman otros más de 29.000 ligados directamente a la actividad de las aerolíneas: más de 15.000 trabajadores contratados directamente, otros más de 6.000 que prestan servicios de aprovisionamiento al grupo, y cerca de 7.800 puestos de trabajo para producir los productos y prestar servicios a los 21.000 anteriores.

En total, más de 160.000 puestos de trabajo ligados directa o indirectamente a la actividad del Grupo Iberia en España y que suponen un 0,9 por ciento del empleo total.

Nuestras certificaciones

Certificación	Alcance	Entidad colaborativa
Verificación de gases de efecto invernadero	Operaciones vuelo / tierra	SGS / TÜV SÜD
Marca AENOR	Medición y seguimiento de la calidad del servicio	AENOR
Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, IQNet SR10	Los tres negocios de la compañía: transporte aéreo de pasajeros y carga, mantenimiento de aviones y servicios aeroportuarios	AENOR
Iberia Airport Services: Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente, ISO 9.001 e ISO 14.001	Actividad de las 29 escalas de la red nacional de aeropuertos	AENOR
Iberia Airport Services: Certificación de seguridad en operaciones en tierra (pasajeros, equipaje, carga y aviones)	Servicios centrales y aeropuerto de Madrid	ISAGO
Certificaciones de mantenimiento aeronáutico	MRO: EASA 145, FAA 145, TCCA 145, UK 145. MOTORES: Canadá, China, DOT (Banco pruebas hidrostáticas), India, Jordania, México, NADCAP – Tratamientos térmicos, NADCAP – Ensayos no destructivos, Qatar, Rwanda. Centros de formación: EASA 147 - Formación de Tipo de avión	Aviaciones Civiles, Compañías y Agencias Oficiales
Iberia Mantenimiento: Sistemas de gestión de calidad ISO 9.001 y 9.110	Centros de mantenimiento aeronáutico	AENOR
Sistema de prevención de riesgos laborales	Todas las actividades de Iberia con impacto en PRL	Audelco

Pertenencia a Asociaciones y Alianzas Estratégicas

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

Oneworld

Desde septiembre de 1999 Iberia forma parte de oneworld, una de las tres alianzas globales de compañías aéreas. Sus miembros se caracterizan por ser líderes en sus mercados naturales y por operar con los más altos estándares de calidad y seguridad. Además de Iberia, la alianza incluye a Alaska Airlines, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Royal Air Maroc, Royal Jordanian y SriLankan Airlines y más de 25 aerolíneas afiliadas. Por otro lado Oman Air será la siguiente compañía en incorporarse a la alianza, proceso que esperamos que culmine durante 2024. La oferta de oneworld está dirigida a mejorar la propuesta al cliente, incrementando sus opciones de viaje y el número de destinos, posibilitando la combinación de itinerarios y tipos de tarifas, facilitando unas conexiones más cómodas en aeropuertos, posibilitando el acceso a más de 650 Salas VIP por todo el mundo y con un paquete de beneficios y servicios exclusivos disponibles en toda la red de la alianza. Las compañías de oneworld operan unos 11.000 vuelos diarios aproximadamente, con conexiones alrededor de 900 destinos y en más de 170 países.

IATA

Iberia es miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, organización internacional fundada en 1945 que agrupa a 290 compañías aéreas que operan el 83% del tráfico aéreo mundial. Luis Gallego (CEO de IAG) forma parte de su Comité Ejecutivo (Chair Committee) y de su Junta Directiva (Board of Governors).

ALA

Iberia pertenece a la Asociación de Líneas Aéreas que operan en España. Esta organización, fundada en 1952, representa a más de 60 compañías que operan el 85% del tráfico aéreo en España, incluyendo a las 10 aerolíneas con más tráfico. Iberia forma parte de la Junta Directiva de la Asociación y desde 2018 ocupa su Vicepresidencia.

AECFA

Asociación Española para la Coordinación y Facilitación de Franjas Horarias. AECFA es una asociación privada sin ánimo de lucro, integrada en la actualidad por un gestor aeroportuario (Aena S.A.) y catorce compañías aéreas. Iberia es miembro de AECFA y parte de su Junta Directiva desde su constitución en 2014. El servicio de coordinación y facilitación de franjas horarias es prestado por AECFA a las compañías aéreas y aeropuertos de modo neutral, transparente y no-discriminatorio, con el objetivo de conseguir la óptima utilización de la capacidad en los aeropuertos españoles congestionados.

ALTA

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

A4E (Airlines for Europe)

Iberia (a través de IAG) pertenece a la principal asociación europea de transporte aéreo desde su creación en enero de 2016.

Negocios conjuntos

Atlántico Norte

Acuerdo de Iberia, British Airways, American Airlines y Finnair, para la explotación conjunta de las rutas entre América del Norte (Canadá, EE.UU. y México), y Europa (UE, Suiza y Noruega).

Europa-Latinoamérica

Iberia y LATAM Perú forman parte de un acuerdo conjunto entre Europa y Perú que incluye las rutas Madrid/Barcelona-Lima. Además, Iberia y LATAM Ecuador participan en el acuerdo conjunto entre Europa y Ecuador para las rutas Madrid-Quito/Guayaquil.

Europa-Japón

En octubre de 2016, con el inicio de los vuelos entre Madrid y Tokio, Iberia se unió al acuerdo de negocio conjunto entre Japan Airlines, British Airways y Finnair para operar en las rutas entre Europa y Japón.

Resultados económicos

El beneficio operativo atribuido al segmento de Iberia antes de partidas excepcionales en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IAG ascendió a 382 millones de euros en el año 2022, lo que supone un incremento de 616 millones de euros respecto al ejercicio anterior, con un margen operativo antes de partidas excepcionales del 6,9 %.

Valor económico directo generado (M de €)	2022	2021
Ingresos de explotación recurrentes	5.049	2.476
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	5.049	2.476
Ayudas financieras recibidas de gobiernos	0*	0*

* 1,9 M € recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 0,6 millones recibidos como compensación a los vuelos entre Madrid y Mahón. / 2,7 M € de deducciones de I+D+i.

Valor económico directo generado (M de €)	España	Resto de Europa	América	Resto
Ingresos de explotación recurrentes	3.313	566	1.125	45
Ingresos de explotación (incluyendo no recurrentes)	3.313	566	1.125	45

Valor económico distribuido (M de €)	2022	2021
Gastos de operaciones (Incluyendo no recurrentes)	5.154	3.094
Gasto total de salarios y beneficios de empleados	1.066	752
Dotación total de la empresa a planes de pensiones	54	37
Importe total satisfecho a la Seguridad Social	197	91
Tasas aeroportuarias o de Navegación	339	205
Impuestos liquidados	722	385
Inversiones comunitarias	0	0

Valor económico distribuido (M de €)	España	Resto de Europa	América	Resto
Gasto total salarios y beneficios de empleados	1.054	2	10	0
Gasto de operaciones (incluyendo no recurrentes)	4.079	248	787	17

Actividad

Los resultados de los indicadores operativos reflejan la recuperación de toda la red de destinos y la capacidad de asientos a niveles pre pandemia.

Evolución de los principales indicadores operativos	2022	% 2022 vs 2021
PKT (millones) Pasajeros-Kilómetro-Transportado (Demanda)	57.822	101,85
AKO (millones) Asiento-Kilómetro-Ofertados (Oferta)	68.752	65,27
TKT (millones) Tonelada-Kilómetro-Transportada (Demanda)	918	5,34

Otras cifras representativas de la actividad de la compañía en el año 2022 son las siguientes:

- Flota: 141 aviones (79 de Iberia, 24 de Iberia Express y 38 de Air Nostrum)
- Vuelos diarios: 421 (234 de Iberia, 98 de Iberia Express y 89 de Air Nostrum)

Mercado	Número destinos en 2022
Europa	72
Doméstico	31
Latinoamérica	20
África y Oriente Medio	13
Extremo Oriente	4
Estados Unidos	10
Total	150

Respecto a la presencia en el hub de Madrid, el 40 % de la actividad total del aeropuerto Adolfo Suárez – Madrid Barajas (medida en AKO) corresponde a Iberia.

América Latina es el principal mercado de la compañía donde ofrece vuelos que permiten la conexión de Europa con 20 destinos en 16 países de América Latina.

En la actividad nacional, Iberia se sitúa en segundo lugar, con un 25 % de la actividad total (también medida en AKO producidos). El líder en el mercado, con una cuota del 36 %, es Vueling, miembro igualmente del Grupo IAG.

Al igual que en los años anteriores, más de la mitad de la producción de Iberia, medida en asientos-kilómetro-transportados (AKO), es dedicada a vuelos con origen o destino en Latinoamérica.

Gestión de la Innovación

Iberia considera la inversión en I+D+i como estratégica y transversal, en particular, la dirigida a desarrollar proyectos con un fuerte componente tecnológico que ayuden a mejorar la actividad y los servicios.

Desde el punto de vista de los incentivos fiscales a las actividades de I+D+i, la compañía acreditó, mediante la concurrencia a distintos programas, una deducción fiscal de más de 2,7 millones de euros para el Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2021.

En cuanto a la financiación pública para actividades de I+D+i, en el último año, se han presentado proyectos al Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI) que aún no han resuelto, por lo que en 2022 no hubo financiación adicional aún para los nuevos proyectos destinados a la creación y mejora significativa de procesos, productos y servicios, y proyectos para mejorar la competitividad de la empresa mediante la incorporación de tecnologías emergentes en el sector.

TOLERANCIAS

Diseños de los sistemas de equilibrado y mecanizado para los nuevos motores de última generación GTF.

IRIS-TAM

Presentado al CDTI-PID. Sistema para gestionar de manera digital todos los procesos y actividades que ocurren desde que el avión aterriza en un aeropuerto hasta que vuelve a despegar (Turn Around). El sistema será transversal a distintos departamentos (handling, mantenimiento, clientes, etc), será multidispositivo y dotará (i) de trazabilidad, visión y optimización a todas las tareas que se llevan a cabo en ese periodo de tiempo que suele rondar los 45 minutos y (ii) de herramientas tecnológicas que permitan la toma automática de decisiones. IRIS se desarrollará como un cerebro que conecte todas las operaciones y se pueda actuar sobre cualquier proceso desde distintos periféricos.

REING GTF

Presentado al SEPIDES- FAIIP. Inversiones para la modernización de las instalaciones de MRO de Iberia para crear una nueva línea de producción para el mantenimiento y reparación de motores de última generación GTF y mejorará las líneas de reparación de motores actuales en Iberia.

MOVES Proyectos Singulares II

Presentado al IDAE. Inversiones para la descarbonización de los servicios de handling mediante la electrificación de equipamientos aeroportuarios (eGSE).

Calidad del servicio

Puntualidad

La calidad del servicio de Iberia se mide a través de los indicadores de puntualidad y del NPS, así como por el volumen de reclamaciones planteadas por nuestros clientes.

La **puntualidad** es uno de los indicadores con el que mejor podemos medir la calidad del servicio prestado a nuestros clientes. Tras dos años marcados por la pandemia del COVID-19, cuando la industria aérea se enfrentó a la crisis más profunda de su historia, 2022 fue el año de la recuperación del sector, pero también de grandes desafíos operativos por una demanda más intensa de lo anticipado por los expertos. Durante los meses estivales, numerosos aeropuertos europeos y también norteamericanos donde opera Iberia, experimentaron problemas operativos debido, entre otras cosas, a la escasez de mano de obra. A pesar de este contexto adverso, Iberia mantuvo sus estándares de puntualidad, siendo la aerolínea más puntual de Europa durante los meses de verano.

Puntualidad de salida en 2022

Red Iberia	88,3%
Largo radio	84,1%
Corto/medio radio	90,0%
Iberia Express	87,3%

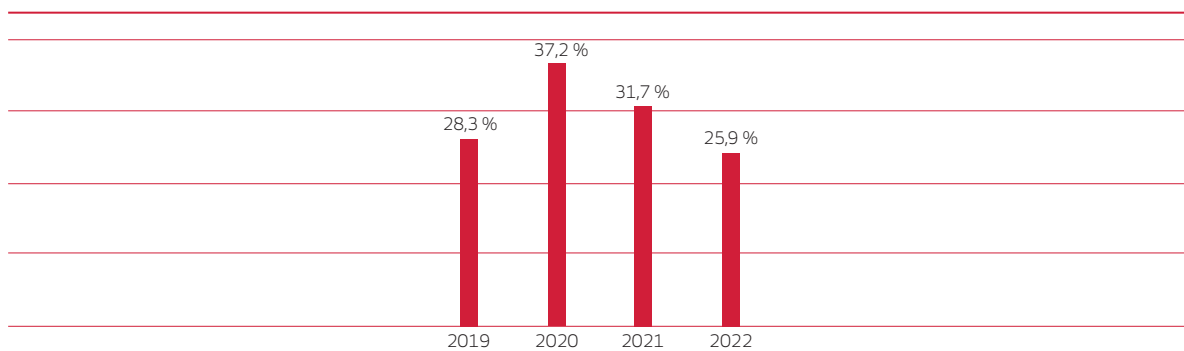
Compromiso con la satisfacción del cliente (NPS)

El NPS (Net Promoter Score o índice de recomendación) es un índice que se elabora con base en las respuestas a una única pregunta que se envía a los clientes a través de una encuesta, para valorar su experiencia de viaje: "¿Con qué probabilidad recomendarías Iberia a un amigo o compañero?", medida en una escala de 0 a 10 donde 0 sería muy poco probable y 10 muy probable. Los clientes cuya respuesta es 9 o 10 son considerados promotores, mientras que los que optan por una valoración de 0 a 6 se califican como detractores. El NPS se calcula como la diferencia entre el porcentaje de promotores y el de detractores.

Los resultados del año 2022 están marcados por la recuperación de las operaciones en todos los destinos, que han alcanzado los niveles de 2019. El NPS comenzó a subir paulatinamente a partir del mes de julio, y conservó esa tendencia positiva a lo largo de todo el segundo semestre. De hecho, los niveles de NPS de los últimos meses del año son superiores a la media del año 2019.

El nuevo servicio a bordo implementado a partir del mes de junio, especialmente la nueva propuesta gastronómica de las cabinas de Business y Turista Premium, ha conllevado una subida del NPS muy fuerte en este segmento de clientes. Adicionalmente, a la mejora del NPS han contribuido acciones como la comunicación personalizada de incidencias operativas, una mayor interacción digital y nuestro compromiso con la sostenibilidad. Los aspectos que han repercutido negativamente en los valores de satisfacción han sido la falta de personal y menor puntualidad en algunos aeropuertos europeos durante los meses de verano, y la obligatoriedad del uso de mascarilla en el transporte en España.

Evolución del NPS



Reclamaciones

El volumen de reclamaciones recibidas en 2022 respecto al año 2019 se ha incrementado un 18%. Para entender esto tenemos que tener en cuenta los cambios en los hábitos de los consumidores, que desde la pandemia son más exigentes y por tanto presentan más reclamaciones. Como aspecto positivo, cabe destacar que los tiempos de respuesta se han mantenido por debajo de 5 días.